

La Carta dei Servizi di Emitel recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, in materia di qualità e Carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la Clientela.

Attraverso di essa Emitel intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della Clientela.

La Carta dei Servizi (CdS) ha, in allegato, un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare o ricordare per fruire dell'assistenza Clienti Emitel.

Alla CdS si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.

La CdS è pubblicata sul sito web www.emitel.it

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato (punto 1), i Clienti comunicano direttamente con le persone dello staff aziendale appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla CdS e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa.

1. Chi e dove siamo

Emitel è un Internet Service Provider del nord-ovest italiano. La sede legale di Emitel S.r.l. è a Torino in Corso Bolzano 4, mentre la sede operativa è a Torino in Strada San Mauro 124/C. Informazioni dettagliate sull'azienda sono a disposizione sul sito web www.emitel.it

2. I nostri impegni

Emitel ha l'obiettivo di portare ai suoi Clienti con tempestività ed efficacia i vantaggi concreti introdotti dalla tecnologia e dal processo di liberalizzazione nel campo delle Comunicazioni.

La soddisfazione del Cliente è il principio che ispira la sua attività e a tal fine si impegna a:

- attivare i suoi servizi concordando con i Clienti tempi e modalità di intervento;
- fornire un servizio di assistenza tecnica via mail e telefonico il più possibile personalizzato, attivo 24 ore su 24 nelle modalità riportate in allegato (punto II), a cui i Clienti possono segnalare i guasti per una tempestiva riparazione; la segnalazione verrà registrata e il Cliente sarà richiamato entro gli SLA sottoscritti;
- emettere la fattura Emitel in una forma di facile lettura e con almeno 15 giorni di anticipo sulla scadenza dei pagamenti, rendendo disponibile gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione telefonica effettuata nel periodo di riferimento, al fine di consentire di controllare il livello dei consumi (di norma i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate, ma a richiesta è possibile renderli completamente visibili);
- mettere a disposizione dei propri Clienti tramite richiesta via mail tutta la documentazione che li riguarda come, a titolo di esempio, il Contratto sottoscritto, le fatture emesse, la lista del traffico telefonico se richiesto, etc.;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative
- restituire, decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, l'anticipo conversazioni eventualmente richiesto alla sottoscrizione del servizio telefonico. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituire, dovesse avvenire dopo il termine, si impegna a restituirlo comprensivo degli interessi legali;
- indennizzare gli eventuali disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali.

Tali indennizzi potranno essere automatici o connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente:

- AUTOMATICI. In caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale, o di trasloco dell'utenza, di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Emitel corrisponderà l'indennizzo previsto dal Regolamento AGCom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera n. 73/11/CONS e s.m.i.), fatti salvi i casi di eccezionale e comprovata difficoltà tecnica.
 - ALTRI INDENNIZZI. Nei casi di completa interruzione del servizio, irregolare o discontinua erogazione del servizio, disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, attivazione o disattivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, perdita della numerazione, omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, mancata o ritardata risposta ai reclami e altre fattispecie d'inadempimento o disservizio similari ma non espressamente contemplate dal presente documento o richiamate nel Regolamento AGCom verrà riconosciuto un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile corrisposto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 50% del canone mensile.
- h) impegnarsi a riparare i guasti entro gli SLA sottoscritti: in particolare richiamare il Cliente per effettuare una diagnosi remota e risolvere eventuali problemi di lieve entità entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione del guasto (salvo SLA migliorativi sottoscritti) in modo gratuito. In caso di necessità di una riparazione in loco, intervenire entro un massimo di 3 giorni lavorativi dalla diagnosi telefonica (salvo SLA migliorativi sottoscritti), fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno comunque tempestivamente riparati. L'intervento in loco prevede un diritto di chiamata variabile in base allo SLA sottoscritto o all'urgenza indicata al momento della segnalazione del guasto, il cui tariffario delle uscite è regolato dal prospetto allegato (punto III). In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile corrisposto, per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 50% del canone mensile.

3. I nostri standard di qualità

Emitel svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui suoi servizi e sulle sue risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento dei suoi standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per connessione di accesso (Wireless o FTTH);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;

4. Gestione reclami

Emitel è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha l'onere di contattare l'azienda e a segnalare le sue lamentele e gli eventuali reclami.

Questi ultimi possono essere comunicati attraverso l'invio di una mail all'indirizzo assistenza@emitel.it. La contestazione dovrà contenere una dettagliata e puntuale esposizione dei fatti e delle richieste avanzate, e dovrà pervenire entro i termini di scadenza della fattura se si tratta di contestazione della stessa.

In quest'ultimo caso, il Cliente dovrà comunque provvedere al pagamento della fattura nei termini, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. In caso di mancato rispetto dei suddetti termini, gli importi fatturati e non contestati si intenderanno a tutti gli effetti accettati e non più oppugnabili da parte del Cliente.

Emitel provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a rispondere all'Utente entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, salvo casi di particolare complessità che richiedono un tempo maggiore.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo gli eventuali indennizzi saranno comunicati e corrisposti da Emitel al Cliente secondo quanto indicato al precedente art. 2, punto g).

Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato il Cliente dovrà pagare l'importo dovuto così come comunicato da Emitel, nonché l'indennità di mora inserita in una successiva fattura.

Il Cliente comunque insoddisfatto, prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, dovrà esperire il tentativo di conciliazione, rivolgendosi al Corecom competente per territorio (attraverso il portale ConciliaWeb); in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla legge.

In caso di frode denunciata, che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, i pagamenti delle prestazioni asserite fraudolente oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Nell'ipotesi di frode accertata, qualora il Cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati sulla fattura, si provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviati dal Cliente vengono conservati.

5. L'ambiente

Emitel considera il rispetto per l'ambiente come uno dei suoi valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazioni, ritiene di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello sviluppo sostenibile.

Emitel dedica particolare attenzione al contenimento dello spreco della carta, realizzando e promuovendo servizi come il fax virtuale, accettando le comunicazioni via e-mail come documenti ufficiali.

Per quanto riguarda la messa in opera della rete in fibra ottica, la società che si occupa dell'esecuzione, gestione e manutenzione della rete del servizio in fibra ottica di Emitel utilizza tecnologie di scavo a basso impatto ambientale, privilegiando l'utilizzo delle infrastrutture esistenti e adottando tecniche di intervento che tutelano l'integrità dei luoghi e la salvaguardia delle zone di interesse ambientale, culturale, paesaggistico e archeologico, il tutto nel rispetto della legge.

I SERVIZI DI EMITEL

L'attività di Emitel è finalizzata a soddisfare i bisogni della Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze in ambito telecomunicazioni.

Essi sono pensati sia per i Clienti residenziali che per le aziende.

6. La connettività di base

È il principale servizio offerto da Emitel, sia erogato in modalità FWA (wireless) che mediante collegamenti in fibra ottica (nelle città servite da tecnologia FTTH o FTTE).

I servizi Emitel di connettività base prevedono un indirizzo IP statico incluso nella stessa; opzionalmente sono disponibili indirizzi IP aggiuntivi.

a) **Servizio HIPERLAN (su frequenza libera): la Banda Larga wireless su rete proprietaria**

Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da Emitel, di un radorouter da esterno con antenna 5 GHz incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

b) **Servizio WLL (su frequenza licenziata): la Banda Ultra Larga wireless su rete proprietaria**

Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da Emitel, di un radorouter da esterno con antenna 26 GHz incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

c) **Servizio FTTH (Fiber To The Home): la Banda Ultra Larga su connettività in fibra ottica**

Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da Emitel, di un terminatore della fibra ottica in casa, di un router Wi-Fi interno e di alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

d) Servizio FTTE (Fiber To The Exchange): la Banda Larga su connettività in XDSL

Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da Emitel, di un router Wi-Fi interno e di alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

7. I servizi di telefonia fissa

Il servizio di fonia consiste nella potenzialità di instaurare o ricevere una o più conversazioni telefoniche contemporanee abbinate a un numero telefonico nuovo del proprio distretto e riutilizzare gli apparati già presenti presso il Cliente (telefoni analogici, centralini digitali ISDN o VoIP), tramite opportuni Apparati ad Accesso Integrato (IAD), tipicamente in vendita, noleggio o comodato d'uso (punto IV).

Opzionalmente è possibile portare i propri numeri telefonici precedenti, inviare via fax documenti disponibili in elettronico dal proprio PC e riceverne in una propria mailbox.

Tutti i servizi supplementari ISDN e POTS previsti dal piano nazionale sono disponibili.

Tutte le numerazioni della rete telefonica sono accessibili, inclusi i numeri di emergenza, i numeri verdi e i numeri ad addebito ripartito. Le chiamate verso tariffe a premio (899, 144) sono bloccate fino a esplicita richiesta scritta di sblocco da parte del Cliente.

8. I Centralini telefonici (fisici o virtuali)

- a) Centralino Fisico: viene fornito in acquisto o noleggio comprensivo di eventuali servizi avanzati di Unified Communication assistenza compresa e garantita da SLA (Service Level Agreement).
- b) Centralino virtuale: è il centralino "virtuale" integrato nel sistema di rete del Cliente che offre i più avanzati servizi telefonici, senza i costi di acquisto e manutenzione di un centralino hardware tradizionale e con molti vantaggi in più.

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

(I) Riferimenti per le comunicazioni

- info@emitel.it
- assistenza@emitel.it
- 011 606 7777 - costo di una normale chiamata verso numero fisso nazionale.

(II) Orari assistenza tecnica

- Tecnici presenti:
 - feriali: dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30
 - sabato: dalle 9.00 alle 12.30
- Mailbox: assistenza@emitel.it
- Orari diversi: segreteria telefonica o mailbox.

(III) Tariffario delle uscite per assistenza tecnica da concordare con il Cliente

- Diritto di chiamata con intervento entro le 6 ore lavorative: 250,00 euro (IVA esclusa);
 - Diritto di chiamata con intervento entro le 12 ore lavorative: 125,00 euro (IVA esclusa);
 - Diritto di chiamata con intervento entro i 2 gg lavorativi: 95,00 euro (IVA esclusa);
 - Diritto di chiamata con intervento entro i 3 gg lavorativi: 50,00 euro (IVA esclusa);
 - Diritto di chiamata con intervento entro i 5 gg lavorativi: 25,00 euro (IVA esclusa) come contributo;
 - Diritto di chiamata con tempo di intervento al meglio: gratuito;
 - Manodopera lavorativa: 60,00 euro/persona/ora (IVA esclusa) per le ore successive alla prima (inclusa nel diritto di chiamata).
 - Installazione Standard - Servizi FWA in modalità wireless: l'installazione è considerata standard quando può essere eseguita sul tetto (in tal caso è il Cliente che deve assicurarsi preventivamente di potersi far accedere il tecnico Emitel), sul balcone (se a vista di ripetitore) o su struttura esistente adeguata; essa include la posa del cavo nel SOLO sottotetto (alimentazione 220v in loco a cura del Cliente) e la configurazione del Radiorouter (con puntamento).
 - costo Installazione Standard per Consumatori: 65,00 euro (IVA esclusa);
 - costo Installazione Standard per Società e Partite Iva: 75,00 euro (IVA esclusa).
 - Installazione Servizi in Fibra Ottica – FTTH: gli apparati vengono inviati gratuitamente al domicilio del Cliente unitamente alle semplici note di installazione e senza costi di attivazione e installazione.
È comunque possibile richiedere l'installazione di tali apparati da parte di un tecnico Emitel allo stesso costo dell'installazione standard FWA.
 - Installazione Standard - Servizi xDSL: l'installazione prevede la consegna e la configurazione del Router Wi-Fi agli stessi costi previsti per l'installazione standard FWA.
 - Disinstallazione - Servizi FWA: in caso di cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione degli apparati in comodato d'uso, integri e funzionanti; nel caso il Cliente effettui lo smontaggio e la consegna degli stessi presso Emitel non sarà addebitato alcun importo. Nel seguito vengono invece indicati gli importi in caso di ritiro e smontaggio da parte di Emitel:
 - costo smontaggio e ritiro apparati per Consumatori: 80,00 euro (IVA esclusa), per Società e Partite Iva: 120,00 euro (IVA esclusa);
 - costo solo ritiro apparati (smontaggio a cura dell'Utente) per Consumatori: 40,00 euro (IVA esclusa), per Società e Partite Iva: 60,00 euro (IVA esclusa).
- N.B. per i servizi WLL, in considerazione del tipo di apparati installati, il ritiro degli stessi sarà sempre effettuato a cura di Emitel ad un costo di € 120,00 (IVA esclusa).
- Disattivazione Servizio in Fibra Ottica - FTTH: il Cliente è tenuto alla restituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito, integri e funzionanti. È inoltre previsto un costo di disattivazione pari a 61,48 euro (IVA esclusa) per i Consumatori e 100,00 euro (IVA esclusa) per Società e Partite Iva.
 - Disinstallazione - Servizi xDSL: in caso di cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione degli apparati in comodato d'uso, integri e funzionanti; nel caso il Cliente effettui lo smontaggio e la consegna degli stessi presso Emitel non sarà addebitato alcun importo. In caso di ritiro e smontaggio da parte di Emitel saranno applicati gli stessi costi previsti per la disinstallazione del servizio FWA.
 - Trasloco. È possibile spostare la connessione Wireless in un nuovo indirizzo se coperto dai servizi Emitel, nel qual caso sono addebitati i seguenti costi:
 - disinstallazione dal vecchio indirizzo a cura del Cliente e re-installazione c/o nuovo indirizzo pari al costo della Installazione Standard;
 - disinstallazione dal vecchio indirizzo e re-installazione c/o nuovo indirizzo per tutti gli Utenti: 150,00 euro (IVA esclusa).
 - Disinstallazione sola fonia (valido per tutti i servizi): il Cliente ha facoltà di recedere dal solo servizio fonia. Di seguito vengono indicati gli importi in caso di ritiro e smontaggio da parte di Emitel:
 - costo smontaggio e ritiro apparati: 80,00 euro (IVA esclusa);
 - costo solo ritiro apparati (smontaggio a cura del Cliente): 40,00 euro (IVA esclusa).

(IV) Modalità e costi degli interventi sugli apparati facenti parte del kit di installazione in comodato d'uso gratuito

Si trovano necessariamente presso il Cliente, ma rimangono di proprietà di Emitel, la quale, in funzione dell'evoluzione tecnologica, può prendere l'iniziativa di sostituirli, modificarli, aggiungerli, ritirarli purché il servizio sottoscritto dal Cliente mantenga nel tempo caratteristiche e

prestazioni uguali (o superiori) a quelle previste dal Contratto e, se gli apparati ritirati risultano funzionanti, senza aggravii o costi aggiuntivi per il Cliente.

In generale fanno parte di questa categoria i dispositivi presso il Cliente gestiti e controllati da remoto da Emitel: per esempio, per la maggior parte dei contratti FWA, il radiorouter HIPER-CPE-532 con i suoi accessori e, per alcuni contratti, lo IAD (Integrated Access Device) e il router Wi-Fi per i contratti FTTH.

Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da Emitel in funzione dell'evoluzione tecnologica seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione e eventuale disattivazione del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto come indicato al punto 3 e nel singolo modulo di recesso di Emitel.
Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del Contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente fa fede la data di ricezione da parte di Emitel della raccomandata del Cliente.
Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.
Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nel periodo stabilito, il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitati al Cliente.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione Emitel: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura dopo manomissioni successive all'installazione Emitel: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

Costi di acquisto degli apparati in comodato d'uso:

- Radiorouter Hiperlan (frequenze libere 5GHz):
 - Antenna base (Mikrotik) 260,00 euro (IVA esclusa);
 - Antenna evolution (Cambium) 380,00 euro (IVA esclusa);
- Radiorouter WLL (frequenze licenziate 26-28 GHz):
 - Antenna Top (Intracom) 1.600,00 euro (IVA esclusa);
 - Antenna punto-punto (Siae) 2.100,00 euro (IVA esclusa);
- Mini switch ethernet a 4 porte: 18,90 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti ai Consumatori 180,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 2 canali: 380,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 4 canali: 490,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 8 Canali: 680,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 15 Canali: 1.650,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 30 Canali: 2.450,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato Access Point Wi-Fi (5 porte): 69,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato Access Point Wi-Fi (4 porte): 49,00 euro (IVA esclusa);
- Router Wi-Fi per connessioni FTTH: 185,00 euro (IVA esclusa).

(V) Modalità e costi di intervento sugli apparati facenti parte del kit di installazione in conto vendita

Sono gli apparati indispensabili all'erogazione del servizio da non restituire al termine dello stesso in quanto acquistati dal Cliente. Sono di proprietà del Cliente, ma se prevedono una gestione remota, rimangono sotto il controllo esclusivo da parte di Emitel finché dura il vincolo contrattuale di erogazione del servizio. Per esempio, nei contratti più recenti sono entrati a far parte di questa categoria gli adattatori telefonici IAD (Integrated Access Device). Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da Emitel seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine Contratto) del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto: non previsti, l'apparato rimane al Cliente al quale vanno anche comunicate le eventuali parole chiave per il totale accesso in autonomia. Tali comunicazioni avvengono contestualmente al perfezionamento della chiusura del servizio contrattualizzato e dell'acquisto dell'apparato, in conformità ai contratti sottoscritti.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione Emitel e durante il periodo di garanzia di un anno: sostituzione dell'apparato al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario per un evento annuo. Il Cliente può sottoscrivere preventivamente un servizio di estensione della garanzia per gli anni successivi al primo.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione Emitel: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.

- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

Costi degli apparati in conto vendita:

- Mini switch ethernet a 4 porte: 18,90 euro (IVA esclusa);
- Switch ethernet a 12 porte: 250,00 euro (IVA esclusa);
- Switch ethernet a 24 porte: 500,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti ai Consumatori 180,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 2 canali: 380,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 4 canali: 490,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 8 Canali: 680,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 15 Canali: 1.650,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 30 Canali: 2.450,00 euro (IVA esclusa);
- Router OS Mikrotik Indoor Firewall/VPN/Bandwidth shaper (CA/333, RB/433AH, SW/FL4, 18POW): 330,00 euro (IVA esclusa);
- KIT di riserva per radorouter Alimentatore 18 POW+ adattatore POE: 18,20 euro (IVA esclusa).

(VI) Modalità e costi di intervento sugli apparati facenti parte del kit di installazione in conto noleggio

Sono apparati il cui utilizzo genera un canone mensile di noleggio così come indicato nel Contratto sottoscritto al termine del servizio; vanno trattati in generale come gli apparati in prestito d'uso gratuito, mentre in fase di esercizio vanno trattati come gli apparati venduti tranne che non fruiscono del primo anno di garanzia.

Per esempio, nei contratti più recenti possono far parte di questa categoria gli adattatori telefonici IAD (Integrated Access Device). Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da Emitel seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine Contratto) del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto come indicato al punto 3 e nel modulo di recesso di Emitel.
Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del Contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente, fa fede la data di ricezione da parte di Emitel della raccomandata del Cliente.
Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.
Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nel periodo stabilito, il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitati al Cliente.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione Emitel o evento annuo di guasto senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione Emitel successivo al primo: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

(VII) Spese varie accessorie:

Nell'erogazione del servizio, è possibile vengano addebitati i seguenti costi accessori:

- Spese Postali per invio fatture a domicilio: 2,00 euro (iva esclusa).
È possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione aderendo alla modalità di ricezione della fattura attraverso il nuovo Portale dei Clienti Emitel.
- Spese Postali per invio traffico telefonico a domicilio: 5,00 euro (iva esclusa).
- Spese per insoluto da addebiti pre-autorizzati sul c/c: 5,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio sollecito di pagamento via mail (1° sollecito): gratuito.
- Spese per gestione morosità: 10,00 euro (iva esclusa);
- Spese per invio raccomandata: 5,00 euro.
È possibile evitare l'addebito di tali spese fornendo un indirizzo di PEC.
- Spese per riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità: 10,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio materiale a domicilio: 10,00 euro (iva esclusa).
Il materiale (Mini switch, Poe, IAD, Access Point, etc.) può essere ritirato gratuitamente presso la Emitel
- Spese per visura: 15,00 euro (iva esclusa).
Eventuali altri costi accessori saranno specificati sui moduli di riferimento o comunicati di volta in volta dal personale Emitel (es. cambio profilo, Telegramma, ...).

(VIII) Condizioni d'uso lecito e corretto - Limite Traffico Antifrode

Per quanto riguarda il traffico uscente verso numeri di rete fissa nazionali, si presume un uso lecito e corretto il rispetto dei seguenti parametri:

- PER I PROFILI VOCE CONSUMATORI
 - traffico giornaliero uscente non superiore a 500 minuti;
 - traffico mensile uscente non superiore a 2.000 minuti.
- PER I PROFILI VOCE SOCIETA' e PI
 - traffico giornaliero uscente non superiore a 500 minuti canale;
 - traffico mensile uscente non superiore a 2.000 minuti per canale.

Il superamento di almeno uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi Emitel si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche e pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche dell'offerta VOCE di riferimento, ovvero di risolvere il Contratto relativo al servizio telefonico.

GLOSSARIO

Di seguito riportiamo la definizione dei termini e degli acronimi usati nella nostra modulistica contrattuale.

ACCESS POINT	Dispositivo per collegarsi in modalità wireless (WLAN) ad una rete locale privata (di solito in casa o in ufficio).
ATTIVAZIONE	Attività di predisposizione della rete per accogliere i servizi di connessione Internet.
BACKBONE	Insieme dei ripetitori, delle tratte in fibra e dei dispositivi che distribuiscono il segnale Internet sul territorio affinché si possano erogare i servizi di connettività ai Clienti.
BACKUP	Dispositivo/linea di riserva.
CAPTIVE PORTAL	Speciale pagina web usata per l'autenticazione di un Hot Spot Wi-Fi.
COPERTURA	Area in cui è possibile eseguire la connessione radio ed erogare il servizio di accesso a Internet.
DBU (Data Base Unico)	Archivio elettronico nazionale che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei Clienti di tutti gli Operatori nazionali di telefonia fissa e mobile.
DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication)	Sistema di telefonia cordless; ad uso domestico o aziendale che si muove all'interno di un'area geografica definita e/o limitata da una copertura radio offerta da una o più antenne.
DISATTIVAZIONE	Attività di riallineamento del Backbone a seguito di cessazione del servizio.
DISINSTALLAZIONE	Attività di smontaggio e ritiro dei dispositivi forniti all'atto dell'installazione del servizio.
DNS (Domain Name System)	Sistema utilizzato per la risoluzione dei nomi dei nodi della rete in indirizzi IP e viceversa. Il servizio è realizzato tramite un database distribuito, costituito dai server DNS.
DOMINIO	Stringa univoca a livello mondiale che identifica un host in una rete IP.
DOWNLOAD	Azione che permette di ricevere file da Internet sul proprio computer; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
ETHERNET	Tecnologia standardizzata per reti locali.
FTTC	Fiber To The Cabinet – (letteralmente "fibra fino all'armadio"): il collegamento arriva in una cabina esterna vicina alla sede dell'Utente (tipicamente entro 300 metri). Il collegamento che raggiunge la singola unità abitativa è il tipico doppino telefonico in rame.
FTTE	Fiber To The Exchange – (letteralmente fibra fino allo scambio): rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissivi in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino all'abitazione dell'Utente finale.
FTTH	Fiber To The Home – (letteralmente "fibra fino a casa"): il collegamento in fibra ottica che raggiunge la singola unità abitativa, che garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'Utente finale.
FWA	Fixed Wireless Access – Collegamento Internet in modalità wireless.
HIPERLAN	Tipologia di connessione radio su frequenza libera (5 GHz).
HOSTING	Servizio di rete che consiste nell'allocare su un server un'applicazione o le pagine di un sito web, rendendolo così accessibile dalla rete Internet e ai suoi Utenti.
HOUSING	Servizio di rete che consiste nel fornire spazio fisico, all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire il server, di proprietà del Cliente.
INDIRIZZO IP	Etichetta numerica che identifica univocamente un dispositivo collegato a una rete informatica che utilizza il protocollo IP.
INSTALLAZIONE	Attività di montaggio dei dispositivi atti al funzionamento del servizio (di solito l'antenna/parabola che permette la connessione Hiperlan/WLL).
INTERNET	Rete ad accesso pubblico che connette vari dispositivi in tutto il mondo attraverso il protocollo IP.
INTRANET	Rete aziendale privata che utilizza il protocollo IP.
IP (Internet Protocol)	Protocollo di rete appartenente alla suite di protocolli Internet TCP/IP su cui è basato il funzionamento della rete Internet.
MCR o BMG	(Minimum Cell Rate o Banda Minima Garantita) Valore minimo della banda di trasmissione di una connessione.
NAS (Network Attached Storage)	Dispositivo di rete utilizzato per l'immagazzinamento dei dati.
NBD (Next Business Day)	Assistenza entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione
NP (Number Portability)	Operazione che, su richiesta del Cliente, permette di migrare un numero di telefono da un operatore ad un altro.
PBX o PABX	Letteralmente: "Private Automatic Branch eXchange" - Centralino telefonico.
PCR	(Peak Cell Rate o Banda di Picco) Banda massima a cui può andare una connessione.
PEC (Posta Elettronica Certificata)	Tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.
PLUG & PLAY	Dispositivi che possono essere messi in uso senza che l'Utente conosca o metta in atto una specifica procedura di installazione o configurazione.
POE (Power Over Ethernet)	Tecnologia utilizzata per alimentare piccole apparecchiature informatiche utilizzando lo stesso cavo che le collega alla rete dati (Ethernet).
POS (Point Of Sale)	Dispositivo che permette il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.
ROUTER	Dispositivo che si occupa di instradare i dati, suddivisi in pacchetti, fra reti diverse.
SDD (Sepa Direct Debit)	Sistema di pagamento con addebito continuativo sul conto corrente (bancario e/o postale).
SWITCH	Dispositivo di rete che si occupa di commutazione a livello di rete locale.
UPLOAD	Azione che permette di inviare file dal proprio computer verso Internet; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
URL (Uniform Resource Locator)	Sequenza di caratteri che identifica univocamente l'indirizzo di una risorsa in Internet, come ad esempio una pagina di un sito web o un documento.
VOIP (Voice Over IP)	Modalità di trasmissione della telefonia attraverso il protocollo Internet.
VPN (Virtual Private Network)	Rete di telecomunicazioni privata, che utilizza, come infrastruttura di trasporto, la rete Internet.

WI-FI o HOT SPOT	Tecnologia che consente agli Utenti di collegarsi ad una rete locale pubblica in modalità wireless basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11.
WLL (Wireless Local Loop)	Tipologia di connessione radio su frequenza assegnata in licenza esclusiva a Emitel, per collegamenti in modalità Punto-Punto.
xDSL	x Digital Subscriber Line – tecnologia di accesso tramite la rispettiva rete di accesso telefonica a servizi di trasferimento dati comunemente utilizzata nella connessione ad Internet

EMITEL SRL nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Finalità e base giuridica del trattamento:

in particolare i Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi o contrattuali:

- Esecuzione del rapporto contrattuale in essere e di attività pre e post contrattuali (b.g. esecuzione di un contratto)
- Formulare richieste ed evadere richieste pervenute (b.g. esecuzione di un contratto)
- La gestione di interventi tecnici di assistenza (b.g. esecuzione di un contratto)
- Adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile (b.g. obbligo di legge)
- Esecuzione di obblighi previsti da leggi e regolamenti (b.g. obbligo di legge)
- Attività di soft marketing e invio di offerte, materiale tecnico, informativo o commerciale (b.g. esecuzione di un contratto e legittimo interesse)
- Gestione dei pagamenti (b.g. esecuzione di un contratto)

Il trattamento dei dati funzionali per l'espletamento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento: i Suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- trattamento a mezzo di calcolatori elettronici
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

Comunicazione: i Suoi dati potranno essere comunicati esclusivamente agli enti e uffici pubblici a cui i dati fiscali devono essere comunicati (Agenzie delle Entrate, Comuni, Regioni, Provincia, Camere di Commercio, I.N.P.S., I.N.A.I.L. e simili); in caso di necessità per l'espletamento dei servizi richiesti, a soggetti competenti e debitamente nominati responsabili del trattamento per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare.

Diffusione: I Suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

Periodo di Conservazione: Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- 10 anni in ottemperanza agli obblighi relativi alla conservazione delle scritture contabili (art. 2220 codice civile che prevede la conservazione per 10 anni delle scritture contabili; art. 22 del D.P.R. 29 Settembre 1973, n.600)
- Fino al conseguimento delle finalità indicate o alla richiesta di esercizio dei diritti da parte dell'interessato per gli altri dati

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è **EMITEL SRL**

Lei ha diritto di ottenere dal titolare la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettifica, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

Può esercitare i Suoi diritti inviando una mail a info@emitel.it

Inoltre, l'interessato nel caso ritenga che il trattamento dei propri dati sia contrario alla normativa in vigore può proporre reclamo all'Autorità di controllo per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del Regolamento 2016/679.

Reg.to UE 2016/679: Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a. dell'origine dei dati personali;
 - b. delle finalità e modalità del trattamento;
 - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
 - d. la portabilità dei dati.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.