



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CARTA DEI SERVIZI

EIS S.r.l. (a seguire indicata come “EIS S.r.l.” o “EIS”), nell’ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, redige la presente Carta dei Servizi secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibere n. 179/03/CSP e 131/06/CSP)

Con la presente Carta dei Servizi EIS fornisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela oltre ad indicazioni degli standard dei Servizi, così come richiesto dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d’erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d’esercizio.

Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per EIS S.r.l. nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le “Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi”, “Prestazioni fornite con l’offerta base” e “Informazioni sugli obiettivi e risultati di qualità del servizio” ed è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.Teameis.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

Il Customer Service di EIS è disponibile al numero 045-8271611 da lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 19:00 o via mail all’indirizzo assistenza@www.eis.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

1.2 L’OPERATORE

EIS con sede legale ed operativa in Via Tevere, 22 - 37136 Verona con P.Iva e CF 04219470236, opera nel campo dei servizi internet, voce e broadband dal 1993, ed è un operatore con la seguente Autorizzazione Ministeriale:

Autorizzazione Generale per la rivendita di servizi di fonia e dati (detto “Reseller”)

Costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni che si rivolge ad una utenza prettamente business.

Tutti i servizi sono direttamente erogati da EIS e non sono subappaltati a terze parti, permettendoci, in tal modo, di essere all’avanguardia sia come competenze tecniche che come qualità del servizio. Nello specifico, la connettività ad Internet/Backbone MPLS viene gestita mediante una rete completamente ridondata su più carrier e operatori Nazionali ed Internazionali con cui EIS ha accordi di servizio.

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito Internet <https://www.eis.it> oppure chiedendo la visita di un nostro responsabile commerciale.

1.3 EGUALIANZA ED IMPARZIALITA’

EIS assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; l’eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

EIS s’impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.

EIS garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

EIS nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



1.4 CONTINUITA'

EIS s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione. Ove in presenza di disservizi EIS s'impegna a ridurre al minimo i tempi di ripristino in modo tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile; a tal fine EIS utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per la massima continuità di servizio ottenibile che, comunque, non può prescindere da eventi di forza maggiore o determinati da terzi che non rientrano pertanto sotto la diretta responsabilità di EIS.

EIS informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e pertanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi radio in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

EIS garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area. EIS verifica attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi e collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax ed email riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

EIS persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di EIS da parte dei propri Clienti.

1.7 CORTESIA E CHIAREZZA DEI MESSAGGI

EIS assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire agli utenti il pieno e consapevole esercizio dei diritti di scelta. EIS si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente alle:

- caratteristiche dei Servizi erogati,
- modalità di erogazione dei Servizi,
- prezzi,
- modalità di fatturazione,
- diritto e modalità di recesso,
- modalità di variazione dei Servizi
- modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami
- norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell'uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti.

1.8 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

EIS garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di EIS S.r.l.

A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Titolare del trattamento dei dati è: EIS S.r.l.



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



PARTE SECONDA: RAPPORTI DI EIS CON GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

EIS si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, “Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni” All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da EIS ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. EIS si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

EIS si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di EIS;
- fornire un servizio telefonico attraverso il numero 045-8271611, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche caselle di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra:
 - info@www.eis.it informazioni generali e commerciali
 - assistenza@www.eis.it informazioni tecniche
 - backoffice@www.eis.it invio contratti
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.teameis.it o attraverso il Servizio di Customer Care;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Documento riservato, è espressamente vietata la riproduzione, e divulgazione, anche parziale.



EIS – Service Provider www.eis.it

Tel: 045 8271611

Via Tevere, 22/A

Fax: 045 8271620

37136 Verona

P. IVA 04219470236



Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da EIS o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici EIS o ai terzi da questa incaricati.

– fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

– conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla EIS;

– agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da EIS S.r.l. sono i seguenti:

– Continuità del servizio,

– Tasso di efficacia della rete

– Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;

– Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;

– Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;

– Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;

– Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

– Indisponibilità del servizio di accesso in dialup;

– Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.

– Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

– Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

– Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;

– Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

– Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;

– Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti online o chiedendo al Servizio Clienti;

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

Documento riservato, è espressamente vietata la riproduzione, e divulgazione, anche parziale.



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le “Condizioni Generali di Contratto” per l’accesso ai servizi, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta Commerciale contenente la/e Schede Prodotto ed ai Moduli d’ordine, nonché eventuali Moduli aggiuntivi, il “Contratto”. La proposta di contratto dal Cliente all’operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a EIS dei “Moduli d’ordine”, specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l’attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r., indirizzata dall’utente a EIS o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L’addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l’utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r., indirizzata dall’utente a EIS o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nelle “Condizioni Generali di Contratto”.

La sottoscrizione del “Contratto” avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- al Cliente viene fornita da personale EIS l’Offerta Commerciale corredata delle Schede Prodotto, Condizioni Generali di Contratto, Modulo d’Ordine, Carta dei servizi (reperibile anche online <https://www.eis.it>) oppure tramite richiesta al numero 045-8271611 mediante invio cartaceo per posta, email, fax, oppure tramite ritiro presso la sede EIS);
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
- Consegna a EIS del “Contratto” nei suoi documenti complessivi, ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, in una delle seguenti modalità:
 - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede EIS (eventualmente con anticipazione via fax)
 - Consegna a mani presso la sede EIS;
 - Consegna ad un Rivenditore/Personale Autorizzato.

PARTE TERZA: MODIFICHE, FATTURAZIONE

3.1 MODIFICHE CONTRATTUALI

L’utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l’aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l’utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l’utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l’applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a EIS mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Servizio si intenderà risolto o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di EIS della comunicazione di recesso dell’utente. In difetto di comunicazione da parte dell’utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.2 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via cartacea e/o telematica con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell’art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), RIBA, o carta di credito. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di EIS di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l’utente sarà tenuto a corrispondere a EIS gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L’erronea attivazione o disattivazione di servizi EIS non richiesti dall’utente non potranno essere addebitati a quest’ultimo. All’atto della stesura della presente Carta dei Servizi EIS non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

Documento riservato, è espressamente vietata la riproduzione, e divulgazione, anche parziale.



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



PARTE QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI

4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, EIS ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico raggiungibile telefonicamente al numero 0458271611 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00 oltre al fax 0458271620.

E' possibile inviare richieste a mezzo mail ad indirizzi dedicati:

- assistenza@www.eis.it per esigenze tecniche
- amministrazione@www.eis.it per esigenze amministrative
- backoffice@www.eis.it per esigenze commerciali

L'invio della corrispondenza cartacea deve essere indirizzata a :

EIS S.r.l. – Via Tevere, 22/A – 37136 Verona (VR) Posta elettronica certificata: eispec@pec.it

4.2 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. EIS si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, EIS informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Segnalazioni riguardanti contenziosi, recesso, vulture contrattuali dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso in cui EIS non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art.13 della predetta delibera.

In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come fraudolento possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente qualora non effettuati.

4.3 GESTIONE GUASTI

La segnalazione dei guasti deve essere effettuata secondo le modalità al paragrafo 4.1. EIS eseguirà le verifiche ed assocerà ad ogni evento un ticket interno che a richiesta sarà fornito al Cliente ed utilizzato per rintracciare ogni singola pratica.

Ogni segnalazione di guasto ricevuta, entro un'ora dalla stessa, verrà verificata dal primo livello di supporto tecnico e disacciata al settore di competenza. Tutte le SLA sono riportate nel "Contratto" e possono essere richieste ai contatti di cui al paragrafo 4.1.

Durante la risoluzione del guasto i tecnici EIS potranno richiedere ove possibile la collaborazione del Cliente per eseguire verifiche "visive" sul funzionamento degli apparati, cavi ed impostazioni dei computer in sede d'utente. Durante il perdurare del guasto il referente tecnico del Cliente deve sempre essere raggiungibile per permettere al personale EIS o di ditte Terze d'accedere ai locali per le eventuali riparazioni. In caso di malfunzionamento di apparati hardware, EIS si adopererà, in caso di noleggio degli stessi, alla loro sostituzione e riconfigurazione nei tempi più rapidi possibili senza alcun onere a carico del

Documento riservato, è espressamente vietata la riproduzione, e divulgazione, anche parziale.



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



cliente, salvo danni causati dal Cliente stesso.

A risoluzione del guasto avvenuta, i tecnici EIS contatteranno il Cliente per il collaudo dei servizi e chiusura definitiva del Ticket. Il Cliente durante il perdurare della situazione di guasto potrà contattare il servizio tecnico per aggiornamenti.

4.4 PROCEDURE DI RIMBORSO

Il mancato rispetto delle SLA di Provisioning e di Assurance determinerà il riconoscimento automatico di penali a carico di EIS ed a favore del Cliente. Sia per quanto riguarda il Provisioning che l'Assurance le penali sono le seguenti:

– Servizi con connettività flat: è previsto un indennizzo pari a 1/30 del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.

– Servizi con connettività a consumo: è previsto un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 (cinquanta) euro. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.

Gli importi sopra elencati saranno automaticamente accreditati sul primo ciclo di fatturazione utile o comunque rimborsati, a seguito di cessazione di rapporto, entro 60 giorni.

Attualmente EIS non prevede offerte di servizi prepagati ma esclusivamente flat o a consumo tariffati sugli effettivi utilizzi.

4.5 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

In caso di addebito errato di somme non dovute l'utente deve effettuare nei confronti di EIS (vedi paragrafo 4.1 e 4.2) una segnalazione atta a portare in evidenza l'addebito errato. EIS a seguito di verifica ed accettazione della stessa darà comunicazione dell'esito della contestazione ed entro 60 giorni provvederà ad accreditare sul primo ciclo utile della fatturazione gli importi erroneamente addebitati.

4.6 TEMPISTICHE ATTIVAZIONE SERVIZI

I tempi di attivazione sono specificati nell'Offerta Commerciale che è parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, EIS si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

4.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

EIS fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

EIS potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

EIS potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, EIS potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di EIS e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Prima della sospensione del servizio, EIS contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente EIS avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento



EIS – Service Provider www.eis.it
Tel: 045 8271611 Via Tevere, 22/A
Fax: 045 8271620 37136 Verona
P. IVA 04219470236



del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da EIS. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da EIS previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di EIS conformemente alle prescrizioni dettate in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

PARTE QUINTA: STANDARD DI QUALITA'

5.1 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

EIS rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e successivi emendamenti: I dati vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito www.teamsistemi.com unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti. EIS si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali impegnandosi ad informare tempestivamente gli utenti. Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso EIS pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

5.2 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA – ELENCO MISURE

A seguire viene fornito l'allegato "A" in cui sono pubblicati gli obiettivi per i servizi di accesso ad Internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.
- Indisponibilità del servizio di accesso
- Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.