

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCom") con delibera n. 179/03/CSP e con le delibere n. 156/23/CONS, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni (di seguito per brevità "s.m.i.") in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.Vipnet.it

2. L'OPERATORE

Vipnet.it s.r.l., con sede legale e operativa in via Nazionale 287, 84034 Padula (SA), nasce con l'obiettivo di offrire servizi internet e voce nei territori della provincia di Salerno/Potenza distinguendosi da subito come operatore WISP (Wireless Internet Service Provider) e arrivando oggi a vantare una rete proprietaria in tecnologia Hyperlan 5Ghz. La mission della società è quella di implementare tecnologie sempre più innovative, per permettere agli utenti di accedere alla rete in banda larga grazie ad una copertura capillare del territorio. Nel corso degli anni, grazie all'impegno costante, si afferma come fornitore di servizi internet e voce con tecnologia Wireless, VoiP, e Fibra, proponendo una varietà di soluzioni e servizi completi capace di rispondere alle necessità di privati, aziende e Pubbliche Amministrazioni. La sede è raggiunta da più circuiti in fibra ottica per l'interconnessione alla big internet e al NaMEX, il più importante Internet Exchange Point dell'Italia centro-meridionale, ciò ha permesso l'erogazione di nuovi servizi sempre più evoluti. Oggi, Vipnet è in grado di operare sul territorio nazionale con soluzioni innovative e una velocità di connessione in fibra fino a 2.5G, diventando così un riferimento nel campo delle connessioni ultraveloci e offrendo il meglio ai propri clienti in termini di qualità, performance ed efficienza. Di seguito è indicata come Vipnet.it

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Vipnet.it avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Vipnet.it fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Vipnet.it si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Vipnet.it si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Vipnet.it si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2. CONTINUITA'

Vipnet.it si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Vipnet.it si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizi e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Vipnet.it garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Vipnet.it; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4. EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di Vipnet.it vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5. DIRITTO DI SCELTA

Vipnet.it, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibile e praticabile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Vipnet.it rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Vipnet.it si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, secondo quanto meglio previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Vipnet.it riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti la fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai fini della implementazione del Codice Segreto.

3.6. SICUREZZA

Vipnet.it si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Vipnet.it garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Vipnet.it e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

3.7 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

Vipnet.it contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

3.8. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI

4.1 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente può interagire con Vipnet.it tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste:

- forniture di servizi;
- contratti
- variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi
- informazioni
- reclami.

Vipnet.it è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione.

Per questo motivo analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami e, sulla base dei risultati emersi, si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ad ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

4.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Vipnet.it rende disponibili al pubblico le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) 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;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'allegato A delibera 203/18/CONS – "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i.;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

4.3 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" 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").

Vipnet.it pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Vipnet.it si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

4.4 STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da Vipnet.it e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente. La fatturazione da parte di Vipnet.it decorre dal momento della reale attivazione del servizio offerto.

Vipnet.it si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a Vipnet.it mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Vipnet.it della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a Vipnet.it o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a Vipnet.it l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Vipnet.it S.r.l. via Nazionale 287, 840347 Padula (SA) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo vipnet@legal.email.it.

4.5 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.Lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite PEC all'indirizzo vipnet@legal.email.it, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 10 (dieci) giorni dalla data di comunicazione a Vipnet.it del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Vipnet.it e funzionali all'attivazione del servizio.

4.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi. Per i clienti non soggetti a fatturazione elettronica verrà inviata la fattura tramite e-mail. La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD) o con altra modalità indicata nell'offerta commerciale. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Vipnet.it di sospendere e/o risolvere il Contratto o i servizi forniti al Cliente, lo stesso sarà tenuto a corrispondere a Vipnet.it gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Vipnet.it non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. I depositi cauzionali e/o anticipi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Vipnet.it sulle coordinate bancarie fornite dall'utente, entro 30 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze, le quali potranno essere compensate con le somme depositate e con diritto da parte di Vipnet.it ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

4.7. SERVIZIO FILTRAGGIO WEB CON PARENTAL CONTROL - SPC

Il Cliente può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("SPC") offerto da Vipnet.it, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, da questi ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e per i cui dettagli si rinvia al Servizio Clienti e al Sito Web. Il Cliente prende atto che l'Operatore non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC

Il servizio, pensato per assicurare una sicura navigazione sui contenuti della rete, protegge i minori di 18 anni dalla visualizzazione di contenuti potenzialmente pericolosi e inappropriati durante la navigazione su internet e gestisce tutte le categorie di cybersecurity per filtrare i siti che potrebbero contenere malware o altri pericoli informatici bloccando l'accesso a tutti quei siti considerati malevoli. Di seguito l'elenco completo delle macro categorie dei filtri a disposizione:

- sesso e pornografia
- giochi d'azzardo
- armi
- violenza, odio e discriminazione
- droghe e informazioni pericolose alla salute
- anonymizer
- malware, phishing e spam

Il servizio, completamente gratuito e disponibile su tutte le linee intestate a privati (in automatico per quelle intestate a minori), prevede una procedura di attivazione/disattivazione semplicissima: basterà collegarsi al portale <https://www.Vipnet.it/parental/index.php>.

A livello tecnico, il meccanismo di filtraggio Parental Control è alimentato da un evoluto sistema di Intelligenza Artificiale che si preoccupa continuamente di aggiornare la classificazione dei siti web visibili in rete. Il sistema opera a livello DNS, con i server DNS che effettuano una verifica del sito web richiesto dal browser dell'utente ed applicando i filtri in base alle categorie scelte in fase di attivazione del servizio. Nel caso di modem-router fornito da Vipnet.it la corretta configurazione per l'utilizzo dei server DNS è automaticamente applicata, nessuna azione aggiuntiva è richiesta. Nel caso, invece, di modem libero, la corretta configurazione dei server DNS sul proprio router è a carico del cliente. Infine, consigliamo per i minori che utilizzano un dispositivo mobile di utilizzare una APP di controllo parentale che possa garantire un ulteriore controllo. Tra le più diffuse che possono aiutarvi a farlo, in modo gratuito, ci sono:

Quostodio e Google Family Link. Basterà scegliere di installarne una e decidere le impostazioni e le regole di navigazione.

5. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO

5.1. ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente: 0975081000 - 097577700 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9:30 alle 13:00 e dalle ore 15:30 alle 20:00 il sabato dalle 9:30 alle 13:00
- Per Posta elettronica scrivendo all'indirizzo info@Vipnet.it.

5.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. Vipnet.it si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Vipnet.it si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Vipnet.it informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Vipnet.it in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale. Occorre infine segnalare che qualora il Cliente, nell'ambito del rapporto contrattuale lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5.3. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Posto che Vipnet.it mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, Vipnet.it si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

Al fine di attivare l'assistenza tecnica, il Cliente deve necessariamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti.

Le segnalazioni possono essere comunicate unicamente mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 0975081000 – 097577700 disponibili dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle 20.00, il Sabato dalle ore 9.30 alle ore 13.00;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica info@Vipnet.it

L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Vipnet.it e coinvolgendo

eventualmente i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Vipnet.it, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio OPENFIBER o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Vipnet.it resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Vipnet.it contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Vipnet.it respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

6.1 STANDARD GENERALI

Vipnet.it 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 (ad es. possibilità di attivare linee dati da parte di OPENFIBER, etc.).

6.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Vipnet.it si impegna ad attivare il Servizio: nello specifico

- FWA, VOIP (attivazioni dirette) entro 30 giorni
- FTTH (in wholesale) entro 80 giorni

dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 20 giorni dalla ricezione da parte di Vipnet.it della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Vipnet.it. Nel caso il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile al Cliente o a terzi (es: Gestore di Rete: OPENFIBER o altro gestore) o comunque dovuto a forza maggiore, è esclusa ogni responsabilità di Vipnet.it. Vipnet.it si impegna a rendere noti al Cliente, con ogni mezzo di comunicazione, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Solo nei casi di ritardi imputabili a Vipnet.it saranno dovuti gli indennizzi di cui all'omonimo paragrafo 7.

6.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI SEGNALATI

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di comunicazioni elettroniche, Vipnet.it si impegna a prendere in carico il problema entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio. Tempo massimo per il ripristino del servizio 7 giorni lavorativi, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a causa di forza

maggiore nei quali Vipnet.it ripristinerà il servizio con la massima celerità possibile ma senza garantire le tempistiche di cui sopra. Nei casi in cui Vipnet.it non rispetti i termini di cui sopra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'omonimo paragrafo 7. Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione prolungata del Servizio, Vipnet.it avviserà i Clienti con 7 giorni di anticipo. Vipnet.it si attiverà, in ogni caso, per arrecare ai Clienti i minori disagi possibili

7. INDENNIZZI

7.1. INDENNIZZI E RIMBORSI

Le richieste di indennizzi dovranno pervenire al Servizio di Assistenza Clienti vedi: 5.1. Nella richiesta occorre specificare la motivazione dettagliata della richiesta, dimostrando che i disservizi sono stati causati, o comunque, siano di responsabilità della Vipnet.it. Tale indennizzo, sia in caso di ritardata attivazione o malfuzionamenti, non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o, comunque, ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Vipnet.it, compreso l'operatore della gestione della rete (ad esempio OPENFIBER o altro gestore). Il Cliente prende atto che nessun indennizzo gli sarà riconosciuto nel caso fortuito o di forza maggiore. Per ogni fondata contestazione, Vipnet.it, applica gli indennizzi previsti dal Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Vipnet.it utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Vipnet.it aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.Vipnet.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

8. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Vipnet.it e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale- dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo il sito dell'Autorità Garante per le Comunicazioni all'indirizzo www.agcom.it. In caso di corretta e tempestiva instaurazione di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che, in tale ipotesi, Vipnet.it si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione. Entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI PRIVACY

La VIPNET.IT SRL, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. **13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("RGPD")**, in ottemperanza agli obblighi dettati dal legislatore a tutela della privacy, con la presente desidera informarLa in via preventiva, tanto dell'uso dei suoi dati personali, quanto dei suoi diritti, comunicando quanto segue:

a) TITOLARE ED ALTRI SOGGETTI RESPONSABILI

Titolare del trattamento è VipNet.it Srl, C.F./P.IVA 4040950653 con sede a Padula, in via Nazionale,287 – Italia. L'elenco aggiornato dei soggetti responsabili del trattamento, con le relative aree di competenza, è:

- Titolare del trattamento: VipNet.it Srl
- Il responsabile del Trattamento dei Dati: DPO nominato e domiciliato per la funzione presso la sede di Padula (SA),

b) I DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

- Dati personali non particolari (identificativi, contabili, finanziari, etc.) – Durata del trattamento: I suoi dati vengono conservati fino a quando non ricorrerà al diritto di cancellazione degli stessi di cui ai punti successivi

c) FINALITA', BASE GIURIDICA E NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL TRATTAMENTO

- Dati forniti dall'interessato
- Finalità Principale: Il trattamento avviene per adempiere agli obblighi contrattuali di lavoro instaurato. I dati personali da lei forniti sono trattati con modalità informatiche e sono necessari all'erogazione dei servizi da noi erogati, e dei servizi a questo connessi (invio delle comunicazioni attraverso la posta elettronica o il cellulare) il mancato conferimento dei suoi dati e la mancata autorizzazione al loro trattamento non consentono l'erogazione dei servizi suddetti.

Base Giuridica: informativa – esecuzioni dei servizi richiesti (obblighi contrattuali).

d) DESTINATARI

Esclusivamente per le finalità sopra indicate, i dati saranno resi conoscibili, oltre che alle unità di personale interno al riguardo competente, anche a collaboratori esterni incaricati del loro trattamento il cui elenco è disponibile presso la sede del titolare.

e) TRASFERIMENTI

Non sono presenti trasferimenti di Dati Personali a Destinatari fuori dall'Unione Europe

f) CONSERVAZIONE DEI DATI

Tutti i dati personali conferiti saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, pertinenza e proporzionalità, solo con le modalità, anche informatiche e telematiche, strettamente necessarie per perseguire le finalità sopra descritte. In ogni caso, i dati personali saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello strettamente necessario al conseguimento delle finalità indicate. I dati personali dei quali non è necessaria la conservazione o per cui la conservazione non sia prevista dalla vigente normativa, in relazione agli scopi indicati, saranno cancellati o trasformati in

forma anonima. Si evidenzia che i sistemi informativi impiegati per la gestione delle informazioni raccolte sono configurati, già in origine, in modo da minimizzare l'utilizzo dei dati.

g) I SUOI DIRITTI

Si rammenta che l'interessato ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che Lo riguardano, rivolgendo la Sua richiesta al nostro responsabile del trattamento designato per il riscontro, utilizzando i recapiti di seguito indicati:

- Per avere il nominativo del Responsabile della protezione dati inviare una mail a: info@vipnet.it ; pec: vipnet@legal.email.it

Allo stesso modo può esercitare, riguardo al trattamento in oggetto, i seguenti diritti: Informazione, Accesso ai dati, Rettifica dei dati, Cancellazione dei dati, Limitazione del trattamento, Portabilità dei dati, Proporre reclamo ad autorità di controllo, Revoca del consenso