

La Carta dei Servizi ha come primario obiettivo esporre i diritti fondamentali dei Clienti e i principi che guidano Erre Elle Net s.r.l. nella fornitura dei servizi garantendo la soddisfazione degli Utenti. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente e di cui ne è parte integrante.

La presente Carta (di seguito "CDS") indica i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazione offerti da Erre Elle Net s.r.l.. E' redatta al fine di indicare, direttamente e trasparentemente, gli impegni della Società nei confronti di Clienti e Utenti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Sarà cura di Erre Elle Net s.r.l., aggiornare la CDS al mutare delle offerte e delle variazioni legislative e tecniche del settore. La CDS è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: **n. 179/03/CSP** "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, **n. 249**", **n. 254/04/CSP** "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", **n. 131/06/CSP** "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", **n. 244/08/CSP** "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e ss.mm.ii., **n. 154/12/CONS** "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali" e ss.mm.ii..

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività, del ripristino dei servizi regolati dalla presente CDS, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti della Pubblica Autorità.

## CHI SIAMO

Erre Elle Net S.r.l. è un operatore di telecomunicazioni nato nel 2007 che offre servizi di connettività in tecnologia wireless e fibra ottica, telefonia fissa VoIP, Hosting, Housing, centralini telefonici in Cloud, servizi TVCC, Cyber Security e molti altri servizi tecnologici progettati su misura delle esigenze dei Clienti.

Siamo un'azienda giovane, formata da un gruppo di professionisti sempre alla ricerca delle più innovative e sicure soluzioni tecnologiche da sperimentare, personalizzare ed erogare al fine di migliorare la vita lavorativa e non di tutti i nostri Clienti.

Particolare punto di forza è rappresentato dalla lunga esperienza nella gestione verticale dei sistemi che ci permette di intervenire in ogni punto della filiera e fornire al Cliente il miglior servizio possibile. Siamo anche a disposizione per offrire un servizio completo che spazia dalla progettazione e costruzione degli impianti all'installazione delle apparecchiature tecniche più idonee occupandoci direttamente anche della loro manutenzione.

L'esperienza e l'attenzione verso Aziende, Famiglie e Pubbliche Amministrazioni ci permette di comprendere e soddisfare le diverse necessità e le eventuali problematiche garantendo soluzioni personalizzate, implementando le nuove tecnologie di comunicazione e di elaborazione informatica dei dati.

## ERRE ELLE Net s.r.l.

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – info@erre-elle.net

P.IVA e C.F. 09644530017

## PRIMA PARTE: PRINCIPI e IMPEGNI

### PRINCIPI

- **Trasparenza**

Garantiamo ai nostri Clienti, informazioni chiare e complete sui servizi offerti. Adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle disposizioni contrattuali rendendole fruibili a tutti i Clienti e Utenti sul nostro sito internet [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net).

- **Partecipazione**

I Clienti possono inviare suggerimenti, richieste e osservazioni che saranno tenuti in seria considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Tutte le richieste potranno essere inviate a [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net).

- **Eguaglianza e Imparzialità**

Forniamo i servizi nel rispetto del principio di eguaglianza, obiettività, imparzialità e giustizia. Favoriamo fruizioni differenziate al fine di realizzare condizioni di parità di accesso, di uso dei servizi a disabili e anziani e a favorire dell'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

- **Efficienza ed Efficacia**

La nostra attività si basa sui criteri di efficienza ed efficacia adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali che possano garantire risposte immediate e complete alle esigenze dei Clienti.

- **Continuità**

I nostri servizi vengono erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari a ridurre al minimo potenziali disagi per i Clienti e la durata di eventuali interruzioni dovute a interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria che si rendano necessari per la qualità dei servizi erogati.

- **Scelta**

In osservanza alla legislazione vigente rispettiamo i diritti dei Clienti a scegliere tra diversi Fornitori assicurando il diritto di recesso attraverso l'invio di una PEC all'indirizzo [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it).

- **Riservatezza**

Ci impegniamo ed osservare le disposizioni normative riguardo la tutela e la riservatezza dei dati dei Clienti e garantiamo il diritto di accesso, modifica e cancellazione dei dati in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

- **Qualità**

Abbiamo un Sistema di Gestione Qualità certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 9001:2015, con lo scopo di certificare *“Progettazione ed erogazione di servizi di telefonia fissa, servizi a valore aggiunto e servizi Internet. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi telefonici e di reti dati”*.

- **Cortesìa e Disponibilità**

Tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze di Clienti e Utenti e per fornire riscontri alle domande con professionalità e cortesia.

### ERRE ELLE Net s.r.l.

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017

## IMPEGNI

- Attivare i servizi richiesti dai Clienti in occasione della sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto nelle modalità e tempistiche in esso specificate, coordinando e concordando gli interventi tecnici atti a verificare la fattibilità tecnica di erogazione dei servizi e/o l'attivazione del servizio stesso.
- Offrire ai Clienti tutte le informazioni commerciali e tecniche relative ai servizi attivati.
- Fornire e gestire la manutenzione delle apparecchiature assegnate in comodato d'uso ai Clienti e sostituirle in caso di malfunzionamento o rottura, in tutti i casi ove non vi sia dolo o colpa grave del Cliente stesso o di personale non autorizzato da Erre Elle Net s.r.l..
- Fornire immediata comunicazione di ogni eventuale modifica alle condizioni tecniche e/o economiche dei servizi erogati.
- Mettere a disposizione dei Clienti punti di contatto gratuiti per segnalare esigenze e formulare richieste.
- Monitorare con continuità e diligenza la propria infrastruttura di rete.
- Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti ricercando e adottando costantemente soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali innovative e funzionali.
- Utilizzare un linguaggio chiaro e semplice in tutte le comunicazioni con gli Utenti.
- Collaborare con le autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali illeciti.

<p><b>SECONDA PARTE: PUNTI DI CONTATTO, ASSISTENZA, PRIVACY, MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO, SERVIZI E APPARACCHIATURE IN COMODATO D'USO, MANCATO PAGAMENTO e/o USO IMPROPRIO e PROCEDURE DI CONCILIAZIONE</b></p>
---

## PUNTI DI CONTATTO

Erre Elle Net S.r.l. mette disposizione dei Clienti e Utenti i punti di contatto di seguito indicati:

- Informazioni generali [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net) oppure [segreteria@erre-elle.net](mailto:segreteria@erre-elle.net)
- Informazioni su contratti, attivazioni, variazioni, disdette, rinunce [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it) oppure [amministrazione@erre-elle.net](mailto:amministrazione@erre-elle.net)
- Informazioni su fatturazioni e pagamenti, duplicati fatture, reclami amministrativi, verifiche di pagamento, invio contabili [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it) oppure [gestionale@erre-elle.net](mailto:gestionale@erre-elle.net)
- Assistenza Tecnica e segnalazione guasti [support@erre-elle.net](mailto:support@erre-elle.net)

Telefonicamente siamo disponibili dal lunedì al sabato dalle 7:00 alla 21:00 ai seguenti numeri: 0110241999 e 0124435200

## ASSISTENZA

Erre Elle Net S.r.l. è a disposizione dei Clienti dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 21:00 ai seguenti numeri: 011/0241999 e 0124/435200.

Nei giorni festivi e la domenica è attivo il servizio di segreteria telefonica per la segnalazione di eventuali guasti.

## ERRE ELLE Net s.r.l.

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017

Durante gli orari in cui l'assistenza telefonica è attiva, il Cliente potrà richiedere informazioni, attivazione di nuovi servizi e segnalazioni per malfunzionamenti o disservizi. A ciascuna segnalazione pervenuta verrà assegnato un numero di ticket che ne consentirà la tracciabilità.

Negli orari in cui è attivo il servizio di segreteria telefonica, lasciando i messaggi con segnalazione di malfunzionamento e fornendo i propri dati, il sistema provvederà ad inoltrare segnalazione al tecnico reperibile che verificherà eventuali malfunzionamenti sull'impianto. Come prima operazione si procederà alla verifica di eventuali anomalie di funzionamento in modalità remota, nel caso in cui tale attività non porti alla risoluzione del guasto i nostri tecnici provvederanno a contattare direttamente il Cliente per ulteriori prove e, in caso anche questa operazione non sia sufficiente alla risoluzione del guasto, il personale tecnico si recherà presso la sede cliente per una risoluzione on site.

Erre Elle Net s.r.l. mette a disposizione del Cliente anche specifici recapiti di posta elettronica che riportiamo suddivisi per esigenze:

- Segnalazioni di malfunzionamenti, assistenza e configurazioni [support@erre-elle.net](mailto:support@erre-elle.net)  
E' anche possibile aprire direttamente segnalazioni inviando una email al sistema di email ticketing a [helpdesk@erre-elle.net](mailto:helpdesk@erre-elle.net)
- Richieste di informazione di carattere generico [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)
- Richieste amministrative [amministrazione@erre-elle.net](mailto:amministrazione@erre-elle.net)

## PRIVACY

### Informativa Sul Trattamento Dei Dati, EX Reg. (UE) 2016/679 -GDPR- e al D.Lgs. 196/2003

Il FORNITORE con sede legale in via Villar Focchiardo, 5 – 10138 Torino (TO) è Titolare del Trattamento dei dati personali del CLIENTE effettuato nel contesto della gestione del contratto per l'erogazione del servizio pattuito nei confronti del CLIENTE e definito in conformità alle previsioni contenute nel Reg. UE 2016/679. Il FORNITORE ha nominato un responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) che può essere contattato al seguente indirizzo PEC: [dpo@pec.erre-elle.net](mailto:dpo@pec.erre-elle.net) per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei dati del CLIENTE. I vostri dati potranno essere trattati dal FORNITORE per specifiche attività di marketing interne. I vostri dati personali non sono oggetto di diffusione. Non sono presenti processi decisionali automatizzati. Non sono previsti trasferimenti di dati personali fuori dal territorio della Unione Europea. Tutti i dati personali trattati sono protetti da idonee ed adeguate misure di sicurezza, come previsto dalla normativa vigente.

Il CLIENTE potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti a Lui riservati, sanciti dall'art. 7 dal Regolamento UE 2016/679. Tutti i diritti possono essere esercitati scrivendo all'indirizzo PEC: [privacy@pec.erre-elle.net](mailto:privacy@pec.erre-elle.net) Sarà cura del FORNITORE rispondere senza ritardo.

Per ogni altro aspetto non specificato nella presente si rimanda all'Informativa completa

## MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO

Per i servizi fruiti il Cliente dovrà corrispondere a Erre Elle Net S.r.l. i corrispettivi fatturati sulla base degli importi indicati a contratto al momento della sottoscrizione. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su specifica richiesta, tramite posta cartacea è chiara e di facile consultazione, contiene i riferimenti ai singoli Servizi, i periodi di riferimento erogazione servizio, le modalità e scadenze di pagamento.

### ERRE ELLE Net s.r.l.

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017

I servizi potranno essere fatturati secondo seguenti modalità:

SERVIZIO INTERNET: in via anticipata (mensile o bimestrale)

SERVIZIO TELEFONIA VOIP: La fatturazione del traffico telefonico viene calcolata in virtù del traffico di comunicazione generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse.

La fatturazione viene effettuata nelle seguenti modalità:

- Canone annuale numero: in via anticipata
- Traffico telefonico VoIP: a scelta del cliente la fatturazione del traffico telefonico può essere effettuata con modalità: "PREPAGATO" o "POSTPAGATO".

Il cliente, richiedendo le proprie credenziali d'accesso, avrà possibilità di consultare in qualsiasi momento il dettaglio delle chiamate telefoniche VoIP effettuate, semplicemente accedendo a specifica area riservata sul sito web [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net).

Di norma la fatturazione viene inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza se non diversamente accordato tra le parti contrattualmente. Le modalità di fatturazione/pagamento applicate sono accordate e riportate sul contratto di fornitura servizi. Il pagamento dei servizi fatturati potranno essere effettuati tramite bonifico bancario, addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA) o direttamente presso gli uffici Erre Elle Net S.r.l. siti in Forno Canavese (TO), via Levone 2/BIS 2° piano. Come da condizioni contrattuali nel caso di ritardo nei pagamenti, Erre Elle Net S.r.l. si riserva la sospensione dei servizi fino a saldo degli insoluti e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa ed eventuali contributi di disattivazione ove previsto e come da Contratto.

All'atto della stesura della presente CDS non sono previste forme di depositi cauzionali per gli apparati forniti in comodato d'uso e/o noleggio.

## **SERVIZI E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO**

I costi di servizio vengono comunicati tramite offerta commerciale ed allegate alle condizioni contrattuali, di cui la presente CDS costituisce parte integrante e può essere consultata visitando il web [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net), o inviata in forma cartacea su specifica richiesta del Cliente. Nei contratti in cui è prevista la fornitura delle apparecchiature necessarie all'utilizzo del servizio con formule di noleggio e/o comodato d'uso, il Cliente sarà tenuto a restituire le apparecchiature a termine del contratto. Se in vigenza contrattuale si verificasse il guasto dell'apparato fornito in comodato d'uso e qualora il danneggiamento sia dovuto ad usura, difetto di fabbrica e/o evento atmosferico, Erre Elle Net S.r.l. provvederà alla sostituzione dell'apparato senza aggravio di costi sul Cliente. A termine contratto il Cliente dovrà provvedere alla disinstallazione e restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso presso la sede Erre Elle Net S.r.l.. Il Cliente avrà facoltà di richiedere intervento di disinstallazione e di ritiro degli apparati forniti in comodato d'uso da parte di un tecnico Erre Elle Net S.r.l. presso propria abitazione. Tale intervento sarà in ogni caso a carico del Cliente al quale Erre Elle Net S.r.l. provvederà ad addebitare un corrispettivo a titolo di rimborso spese per il ritiro del bene a domicilio.

### **ERRE ELLE Net s.r.l.**

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017

In caso di mancata restituzione delle apparecchiature e/o restituzione dell'apparato guasto con danneggiamenti non dovuti ad usura o ad eventi atmosferici, Erre Elle Net S.r.l. avrà facoltà di addebitare una quota di indennizzo nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

## **MANCATO PAGAMENTO O USO IMPROPRIO**

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura (salvo i casi di frode), di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti Erre Elle Net, addebiterà interessi di mora calcolati nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 cod. civ. maggiorato del 2% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati. Erre Elle Net potrà, altresì disporre la sospensione del servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora l'importo omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Erre Elle Net potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. e potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o i Clienti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

Resta fermo il diritto di Erre Elle Net di recuperare le proprie spettanze anche in via giudiziale. Il Cliente dovrà rimborsare a Erre Elle Net S.r.l. tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

## **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Per le controversie tra Erre Elle Net e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 203/18/CONS. Per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione tramite la piattaforma "Conciliaweb" e/o dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

### **ERRE ELLE Net s.r.l.**

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – info@erre-elle.net

P.IVA e C.F. 09644530017

**TERZA PARTE – STANDARD DI QUALITÀ' e RIMBORSI****STANDARD DI QUALITÀ**

L'obiettivo principale di Erre Elle Net S.r.l. è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni e la ricerca costante di soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei Clienti. Al fine di migliorare gli standard di qualità Erre Elle Net S.r.l. svolge un costante lavoro di controllo sui servizi offerti. In adempimento alla normativa in materia Erre Elle Net S.r.l. adotterà, per i suoi servizi, un indicatore di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla **Delibera 179/03/CSP** - dalla **Delibera 254/04/CSP**, dalla **Delibera 278/04/CSP** e dalla **Delibera 131/06/CSP** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti saranno periodicamente pubblicate sul sito web [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net) e comunicate all'Agcom. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio erogati da Erre Elle Net s.r.l..

**ACCESSO AD INTERNET (Delibera n. 131/06/CSP)****A) ATTIVAZIONE ACCESSO INTERNET**

E' il tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stata ricevuta la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il Cliente:

**- SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA INFRASTRUTTURA**

Tempo medio di fornitura 10 giorni solari nel 90% dei casi e 20 giorni solari nel 10% dei casi.

**- SERVIZI CON TECNOLOGIA xDSL SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE**

Tempo medio di fornitura 30 giorni solari nel 90% dei casi e 45 giorni solari nel 10% dei casi.

**- SERVIZI CON TECNOLOGIA FTTx SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE**

Tempo medio di fornitura 30 giorni solari nel 90% dei casi e 45 giorni solari nel 10% dei casi.

**- SERVIZI CON TECNOLOGIA FTTx RETE INFRATEL ITALIA**

Tempo medio di fornitura 40 giorni solari nel 90% dei casi e 60 giorni solari nel 10% dei casi.

**- SERVIZI CON TECNOLOGIA FIBRA OTTICA DEDICATA SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE**

Tempo medio di fornitura 60 giorni solari nel 90% dei casi e 120 giorni solari nel 10% dei casi.

**B) TASSO MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

- SERVIZI OFFERTI SU PROPRIA STRUTTURA: 6% (valore percentuale annuale)

- SERVIZI OFFERTI CON TECNOLOGIA xDSL SU INFRASTRUTTURA DI ALTRO OPERATORE: 6% (valore percentuale annuale)

- SERVIZI OFFERTI CON TECNOLOGIA FTTx SU INFRASTRUTTURA DI ALTRO OPERATORE: 6% (valore percentuale annuale)

- SERVIZI CON TECNOLOGIA FIBRA OTTICA DEDICATA SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE: 1%

**ERRE ELLE Net s.r.l.**

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017



## C) TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

### - SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA INFRASTRUTTURA

4 Ore: Tempo medio ripristino

8 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi

### - SERVIZI CON TECNOLOGIA xDSL SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE

28 Ore: Tempo di ripristino nel 95 % dei casi

36 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

### - SERVIZI CON TECNOLOGIA FTTx SU INFRASTRUTTURA ALTRO OPERATORE

30 Ore: Tempo di ripristino nel 95 % dei casi

36 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

### - SERVIZI CON TECNOLOGIA FIBRA OTTICA DEDICATA SU INFRASTRUTTURA DI ALTRO OPERATORE

7 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

10 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi

## D) ADDEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%

## TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n.254/04/CSP)

### A) ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONIA

Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### - SU LINEA GIÀ ATTIVA

3 giorni solari: Tempo medio di fornitura

7 giorni solari nel 95% dei casi

15 giorni solari nel 5% dei casi

#### - SU LINEA DA ATTIVARE

10 giorni solari: Tempo medio attivazione servizio

20 giorni solari nel 95% dei casi

40 giorni solari nel 5% dei casi

### B) TASSO MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA (Qualsiasi tecnologia, inclusa CS e CPS)

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

VALORE PERCENTUALE ANNUO: 20%

## **ERRE ELLE Net s.r.l.**

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – info@erre-elle.net

P.IVA e C.F. 09644530017



## C) TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

5 Ore: Tempo medio ripristino

12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

## D) TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 60 secondi
- tempo di risposta sul 95% delle chiamate inferiore a 250 secondi

## E) TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCHI

Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 60 secondi
- tempo di risposta sul 95% delle chiamate inferiore a 250 secondi

## FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%

## ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

VALORE PERCENTUALE ANNUO: 0,5%

## RIMBORSI

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Erre Elle Net S.r.l. provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, anche mediante compensazione su fatture di prossima emissione, entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui il Cliente risconti errori e/o irregolarità potrà presentare reclamo in forma scritta da inviarsi tramite:

- Raccomandata presso: Erre Elle Net S.r.l - Via Forno, 16/27 10080 Pratiglione (TO)

- PEC: [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it)

## ERRE ELLE Net s.r.l.

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017

Erre Elle Net S.r.l. non risponderà di guasti e malfunzionamenti dei servizi che siano imputabili al Cliente, a operatori terzi e/o a cause di forza maggiore. Relativamente la natura specifica della tecnologia Wireless, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, e dell'innovazione tecnologica del servizio di telefonia VoIP, non è possibile fornire nessuna garanzia sulla qualità e sulla prestazione dei servizi. Per i servizi di connessione xDSL, essendo forniti e gestiti da operatori terzi, su strutture di rete non di proprietà di Erre Elle Net S.r.l., non è possibile fornire nessuna garanzia sui servizi offerti. Non sono previsti rimborsi e/o indennizzi per l'irregolare funzionamento di tali servizi. In dipendenza di quanto sopra descritto, laddove Erre Elle Net S.r.l. riconosca l'indissoluta solidità del reclamo e/o, previa verifica, vengano riscontrate eventuali fatturazioni erroneamente addebitate, si attiverà prontamente per espletare le pratiche di storno procederà con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso, in misura massima pari ad una mensilità del servizio, entro sessanta giorni dall'accertamento.

## CONCLUSIONI

### PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CDS viene aggiornata e pubblicata sul sito web [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net). Su specifica richiesta del Cliente verrà fornita gratuitamente in formato cartaceo. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento wireless trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Per qualunque comunicazione scritta, la corrispondenza è da inviare:

- Raccomandata con ricevuta di ritorno presso Erre Elle Net S.r.l - Via Levone, 2/BIS - 10084 – Forno Canavese (TO)

- Per e-mail all'indirizzo PEC: [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it)

*\*Sono esclusi dai presenti SLA le segnalazioni di degrado che vengono prese in carico e gestite in Best Effort*

#### **ERRE ELLE Net s.r.l.**

Sede Legale: Via Villar Focchiardo – 10138 – Torino

Sedi Operative: Via Forno, 16/27, 10080 Pratiglione (TO) – C.so Ferrucci, 27 10138 Torino (TO)

0124.435200 – [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net)

P.IVA e C.F. 09644530017