

CARTA DEI SERVIZI ELSYNET

La Carta dei Servizi è un documento redatto dai fornitori di servizi di telecomunicazioni, in conformità alla 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, emanata da AGCOM con Del. n. 179/03/CSP (come modificata dalla Del. n. 73/11/CONS).

La finalità della Carta dei Servizi è quella di informare in maniera chiara ed esaustiva gli utenti in ordine alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. In particolare, la Carta dei Servizi contiene:

- i principi fondamentali ed i valori che ispirano l'azienda fornitrice di servizi di telecomunicazioni;
- i diritti fondamentali degli utenti nell'ambito dei rapporti con i fornitori dei servizi di telecomunicazione, così come previsti dalla normativa di settore italiana ed europea;
- una sintesi dei servizi di telecomunicazione offerti dall'azienda, con l'esposizione chiara delle condizioni economiche e contrattuali che le caratterizzano;
- gli istituti a tutela del cliente nell'ambito dei rapporti contrattuali relativi ai servizi di telecomunicazione.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Carta dei Servizi si abbina alle Condizioni Generali di contratto, unitamente alle quali viene stabilito, in maniera semplice e comprensibile, il contenuto e le garanzie del rapporto contrattuale tra Elsynet e l'utenza.

La presente Carta dei Servizi Elsynet è reperibile:

- presso il sito internet ufficiale di Elsynet: www.elsy.it;
- chiamando il numero verde Elsynet 800.180636;
- presso la sede operativa Elsynet:

Bra – Via Visconti Venosta n.88 – HQ.

- INDICE -

1. I PRINCIPI ISPIRATORI ALLA BASE DEI SERVIZI CHE OFFRIAMO	Pag. 4
2. TUTTI I NOSTRI SERVIZI	Pag. 4
2.1 SERVIZI INTERNET	Pag. 4
2.1.1 Internet Fibra	Pag. 4
2.1.2 Internet FWA	Pag. 5
2.1.3 Caratteristiche generali della fornitura dei servizi Internet	Pag. 5
2.1.4 Servizi Voce via Internet: Telefonia VoIP	Pag. 6
2.1.5 Ulteriori caratteristiche tecniche e prestazioni relative a ciascuna offerta	Pag. 6
3. LA TUTELA CONTRATTUALE DEL CLIENTE	Pag. 6
3.1 TRASPARENZA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Pag. 6
3.1.1 Scegliere un'offerta	Pag. 6
3.1.2 Attivazione del servizio	Pag. 7
3.1.3 Diritto di ripensamento ai sensi degli artt. 52 e ss. D.Lgs n. 206/2005	Pag. 7
3.1.4 Libertà di scelta del terminale di accesso a internet (modem libero)	Pag. 7
3.1.5 Fatturazione	Pag. 8
3.1.6 Pagamento del servizio	Pag. 8
3.1.7 Il Servizio Clienti	Pag. 8
3.1.8 Assistenza e Manutenzione	Pag. 9

3.1.9 Durata del Servizio e cessazione del servizio per volontà del Cliente.

Informativa sulle *migliori tariffe*Pag. 9

3.1.10 Diritto di recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali
.....Pag. 10

3.1.11 ReclamiPag. 11

3.1.12 La procedura di conciliazionePag. 11

3.2 INDENNIZZI Pag. 12

3.2.1 Ammontare degli indennizzi automatici Pag. 13

3.2.2 Ulteriori indennizzi contrattuali riconosciuti da ElsynetPag. 13

3.2.3 Esclusione degli indennizziPag. 14

4. QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI Pag. 15

4.1 Indicatori di qualitàPag. 15

4.2 informazioni fornite con l'OffertaPag. 16

4.3 Misurazione della qualità del servizio e reclami esperibili dal Cliente:

Misurainternet e ConciliawebPag. 17

5. CONTROLLO PARENTALE NEI SERVIZI INTERNET
.....Pag. 17

6. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI
.....Pag. 18

7. CONTATTI ELSYNET Pag. 18

LA CARTA DEI SERVIZI ELSYNET

1. I PRINCIPI ISPIRATORI ALLA BASE DEI SERVIZI CHE OFFRIAMO

Nello svolgimento della sua attività e nei rapporti con i clienti Elsynet fa propri i seguenti valori:

UGUAGLIANZA: i servizi vengono offerti assicurando l'eguaglianza di trattamento degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, in tutti i luoghi del territorio nazionale ove è tecnicamente possibile renderli disponibili.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA: Elsynet concentra i propri sforzi per rendere fruibili all'utenza tutte le informazioni sui contenuti tecnici e sulle disposizioni contrattuali di ciascun servizio. garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui alla legge 31 dicembre 1996, n.675, al D.lgs. n. 196/2003, nonché al Regolamento (UE) n. 2016/679.

OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ: Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo.

CONTINUITA' DEI SERVIZI: I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Elsynet informa in anticipo e con mezzi adeguati i propri clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede del cliente Elsynet concorda la data e l'orario dello stesso ed il tecnico incaricato sarà munito di un tesserino di riconoscimento.

ASCOLTO Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, ai quali Elsynet si impegna a fornire tempestivo riscontro.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Elsynet persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

ATTENZIONE AI CLIENTI: Elsynet rende facilmente reperibile una risposta qualificata e competente alle richieste della clientela. Il personale addetto alla comunicazione con la clientela opera con cortesia e

2. TUTTI I NOSTRI SERVIZI

In questa sezione descriviamo i prodotti e i servizi di fornitura di servizi internet (ISP: Internet Service Provider) e di servizi di telefonia tramite protocollo internet (VoIP: Voice over IP) offerti da Elsynet ai suoi clienti.

Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito www.esly.it, consultando il profilo tecnico ed economico della singola Offerta e le Condizioni Generali di Contratto del Servizio, ove sono contemplati prezzi, costi di manutenzione, durata contrattuale, condizioni di rinnovo e cessazione del servizio, rimborsi, indennità e cause di sospensione del servizio.

2.1 SERVIZI INTERNET

2.1.1 Internet Fibra

Elsynet offre la connessione Internet a banda ultra larga mediante Fibra Ottica, sfruttando le seguenti tecnologie:

- Tecnologia FTTH (Fiber to the Home): La fibra ottica arriva direttamente fino all'abitazione del cliente, garantendo massima velocità e stabilità.
- Tecnologia FTTC (Fiber to the Cabinet): La fibra ottica arriva fino all'armadio stradale, da cui poi il segnale viene trasmesso tramite cavo in rame fino all'abitazione.

2.1.2 Internet FWA

L'accesso ad Internet con tecnologie FWA o Fixed Wireless Access (di seguito "Servizio"), grazie a tecnologie di collegamento senza fili, utilizza frequenze dello spettro radio 5 Ghz e 26 Ghz allo scopo di offrire tali servizi in modalità fissa. La FWA si basa su tecnologie Wireless di rete fissa che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto.

Il Servizio è fornito sulle aree coperte dalla rete FWA di Elsynet e sulle aree coperte dalla rete di Terzi Operatori ai quali Elsynet è legata da rapporti commerciali.

Per poter usufruire del Servizio, sia esso servizio FWA "solo dati" o comprensivo della comunicazione vocale mediante tecnologia VoIP, è necessaria l'installazione, presso la sede del Cliente, di un apparato antenna esterna standard (CPE-POE) di proprietà di Elsynet e di un access point servito da un cablaggio ethernet per garantire la diffusione wi-fi all'interno dei locali del Cliente.

La connessione internet FWA offerta da Elsynet utilizza la banda ultra larga mediante Wireless - Ponte Radio, sfruttando le seguenti tecnologie:

- Tecnologia HIPERLAN: Utilizza la banda libera per fornire connessioni Internet ad alta velocità, eliminando la necessità di cavi fisici. Ideale per aree rurali o difficili da raggiungere con la fibra ottica, garantendo una connessione stabile e affidabile.
- Tecnologia WLL (Wireless Local Loop): Utilizza la banda licenziata per fornire connessioni Internet ad alta velocità, garantendo una trasmissione dati sicura e affidabile. Soluzione efficace per garantire connettività in zone isolate o per collegamenti temporanei.

2.1.3 Caratteristiche generali della fornitura dei servizi Internet

Le tecnologie sopra descritte potrebbero essere fornite su infrastrutture di altri operatori concesse in modalità Wholesale, garantendo così una copertura più ampia e flessibile.

Tutti i servizi vengono erogati senza IP pubblico statico e la navigazione viene fornita tramite NAT su server di autenticazione con un IP pubblico condiviso dalle altre utenze. È possibile acquistare uno o più IP pubblici statici dedicati per la connessione, con la possibilità di effettuare port forwarding o assegnazione di IP ad altri dispositivi del cliente.

Inoltre, il Cliente può utilizzare un proprio modem secondo la delibera "modem libero" dell'AGCOM (delibera n. 348/18/Cons AGCOM), che garantisce la libertà di scelta dell'apparato terminale. Il cliente ha anche la possibilità di acquistare un modem direttamente da Elsynet. Tuttavia, Elsynet non risponde di guasti su modem non forniti da quest'ultimo.

Per le velocità relative a ogni offerta, vengono pubblicati i documenti di trasparenza tecnica che riportano i valori definiti dalla delibera AGCOM 156/23/CONS. I valori di riferimento sono i seguenti:

- Velocità massima: La velocità massima teorica che può essere raggiunta in condizioni ideali.
- Velocità minima garantita: La velocità minima che deve essere garantita in condizioni normali di utilizzo.
- Velocità normalmente disponibile: La velocità che può essere ragionevolmente attesa durante l'utilizzo del servizio.

2.1.4 Servizi Voce via Internet: Telefonia VoIP

Elsynet S.r.l. offre anche servizi di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol), che permettono di effettuare chiamate telefoniche utilizzando la connessione Internet. Ecco alcune caratteristiche del servizio:

- Qualità delle Chiamate: Chiamate vocali di alta qualità grazie all'utilizzo di codec avanzati.
- Mobilità: Possibilità di effettuare chiamate VoIP anche fuori dall'ufficio tramite app o web, garantendo la business continuity.
- Sicurezza: Comunicazioni sicure e affidabili grazie all'utilizzo di protocolli di sicurezza avanzati.

Centralini Virtuali (ElsyPBX)

Elsynet S.r.l. offre soluzioni di centralino virtuale in cloud, che permettono di gestire le comunicazioni aziendali in modo efficiente e flessibile. Ecco alcune caratteristiche del servizio:

- Gestione delle Chiamate: Funzionalità avanzate di gestione delle chiamate, come trasferimento di chiamata, segreteria telefonica, e risposta automatica.
- Integrazione: Integrazione con applicativi e software gestionali (CRM, ERP) per migliorare l'efficienza operativa e la produttività aziendale.
- Scalabilità: Soluzioni scalabili che si adattano alle esigenze di aziende di diverse dimensioni.
- Mobilità: Accesso alle funzionalità del centralino anche da remoto tramite app o web.
- Sicurezza: Comunicazioni sicure grazie all'utilizzo di protocolli di sicurezza avanzati.

2.1.5 Ulteriori caratteristiche tecniche e prestazioni relative a ciascuna offerta

Le ulteriori caratteristiche tecniche e le prestazioni qualitative della connessione Internet relative a ciascun servizio sono pubblicate nel documento di "Trasparenza tecnica" allegato a ciascuna Offerta ed alla omonima sezione "Trasparenza tecnica" rinvenibile su sito web di Elsynet www.elsy.it. In particolare, nei luoghi indicati, sono consultabili i seguenti dati qualitativi:

- a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
- b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
- c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).

Per maggiori dettagli sulla qualità dei servizi offerti da Elsynet si rinvia al successivo punto 4 della presente Carta dei Servizi.

3. LA TUTELA CONTRATTUALE DEL CLIENTE

Elsynet assume l'impegno di mantenere elevati livelli di qualità del servizio e di adeguare la propria condotta, sia durante la stipula del contratto che nel corso del rapporto contrattuale, ai principi e valori ispiratori di cui al punto 1.

3.1 TRASPARENZA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1.1 Scegliere un'offerta

Le Offerte commerciali di Elsynet vengono presentate agli utenti con la massima trasparenza, chiarezza e professionalità, fornendo a richiesta del cliente tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Ciascuna Offerta relativa ai Servizi offerti da Elsynet è redatta in modo da evidenziarne le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali.

Il cliente è informato del diritto di scelta circa l'essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

Nel caso in cui il cliente provenga da un altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono (servizio di portabilità), Elsynet fornirà tutte le informazioni circa le condizioni di trattamento del credito residuo.

3.1.2 Attivazione del Servizio

Il Servizio sarà attivato da ELSYNET entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove ELSYNET si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone comunicazione al Cliente, ovvero di rimodulare con lo stesso i tempi e le modalità di attivazione.

Qualora l'attivazione del Servizio richieda l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, questi verrà contattato da ELSYNET per concordare l'intervento, che verrà svolto da personale ELSYNET o da questa incaricato, privilegiando la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. ELSYNET può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica da eseguirsi presso i locali del Cliente, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto.

Elsynet monitora le fasi e i tempi dell'intero processo, al fine di rispettare i tempi di attivazione contrattualmente previsti. Il mancato rispetto da parte di Elsynet dei tempi di attivazione del Servizio comporterà il riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti nel dettaglio al successivo punto 3.2.

Il Cliente potrà chiedere ad Elsynet il trasloco del Servizio. Elsynet eseguirà il trasloco negli stessi termini previsti per l'attivazione del Servizio e riconoscerà, in caso di mancato rispetto degli stessi ad essa imputabile, gli stessi indennizzi di cui al richiamato punto 3.2 previsti per il ritardo.

3.1.3 Diritto di ripensamento ai sensi degli artt. 52 e ss. D.Lgs n. 206/2005

Una volta concluso il contratto relativo all'Offerta prescelta, il cliente avrà comunque diritto a recedere dal contratto entro 14 giorni dalla data di perfezionamento dello stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso, inviando una comunicazione all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti al numero 800.180636, oppure all'indirizzo PEC: amministrazione@pec.elsynet.it, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione da Elsynet sul sito internet www.elsynet.it.

3.1.4 Libertà di scelta del terminale di accesso a internet (modem libero)

il Cliente ha diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad Internet di sua scelta. In tal caso, il Cliente sarà libero di provvedere direttamente all'installazione, allacciamento, collaudo e manutenzione del terminale di sua scelta (modem, access point, ecc.), anche incaricando un installatore di sua fiducia.

Elsynet mette a disposizione degli utenti sul sito www.elsy.it le specifiche tecniche di compatibilità dei terminali e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del servizio sull'apparato del Cliente.

Nel caso di utilizzo del terminale di accesso ad Internet di sua scelta, il Cliente sarà responsabile della manutenzione e della corretta configurazione del terminale stesso e dell'assunzione di tutte le misure di sicurezza più opportune per proteggere la propria rete da un accesso esterno non autorizzato.

3.1.5 Fatturazione

Elsynet si impegna a trasmettere al cliente la Fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento. Su richiesta del cliente, Elsynet invia gratuitamente la documentazione del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento, così come previsto dall'art. 124 D.Lgs n. 196/2003.

Nel caso in cui il cliente scelga che l'invio della Fattura avvenga in formato esclusivamente elettronico, all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso comunicato, non saranno addebitati i costi di spedizione della Fattura cartacea.

3.1.6 Pagamento del servizio

Il pagamento di ciascuna Fattura inviata da Elsynet al cliente potrà essere pagata con le seguenti modalità:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere alla tua Banca/Posta,
- domiciliazione su carta di credito che puoi richiedere direttamente ai circuiti convenzionati;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners);
- bollettino postale;
- Internet Banking;

Il pagamento della fattura oltre a data di scadenza può comportare l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti; inoltre, qualora il ritardo riguardi più di una fattura, ciò può comportare la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.

3.1.7 Il Servizio Clienti

Il cliente potrà reperire le informazioni relative alle fatture emesse, allo stato dei pagamenti ed al servizio fornito sul sito www.esly.it, ovvero telefonando al **numero verde Elsynet 800.180636**, oppure scrivendo all'indirizzo email amministrazione@elsynet.com. Allo stesso modo il cliente potrà chiedere informazioni sulle modalità di esercizio di una qualunque delle sue prerogative stabilite dalla legge o dal contratto.

Nel servizio di assistenza clienti Elsynet si conforma alle previsioni della delibera n. 255/24/CONS AGCOM, garantendo al Cliente:

- la gratuità del servizio;
- la presenza di un operatore umano almeno nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (fino alle 19.30 per i numeri di assistenza clienti affari);

- l'utilizzo di menù vocali di tipo IVR (Interactive Voice Response) che permettano di colloquiare con un addetto che siano espliciti, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minore tempo possibile;
- la gestione dei reclami presentati dal Cliente nel termine massimo di 30 giorni;
- la comunicazione dell'esito del reclamo, in forma scritta e su supporto durevole, entro 10 giorni dallo scadere del termine per la sua definizione, utilizzando lo stesso canale di comunicazione scelto dal Cliente per la presentazione del reclamo, con l'avvertenza che, nel caso in cui il reclamo è stato gestito e chiuso direttamente nel corso della chiamata, l'esito del reclamo sarà inviato solo laddove esplicitamente richiesto dal cliente;
- un servizio di assistenza telefonica ai clienti con un'opzione dedicata alla presentazione del reclamo al primo livello dell'albero IVR;
- la possibilità per il cliente di presentare reclamo scegliendo tra le seguenti modalità: il canale telefonico, la raccomandata A/R all'indirizzo Elsynet s.r.l., via Visconti Venosta n. 88, 12042 Bra (CN), ovvero mediante email al seguente indirizzo: servizio.clienti@elsynet.com;
- il rilascio al Cliente che abbia presentato reclamo di un codice identificativo dello stesso;
- per il servizio di assistenza telefonica, un tempo medio di risposta dell'operatore: non superiore a 150 secondi ed un tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi: non inferiore al 40%.

3.1.8 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, Elsynet offre la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste, applicando i costi specificati in ogni singola Offerta. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile.

I prodotti venduti al Cliente godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Sarà onere del Cliente conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso.

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto rimarranno a carico del Cliente nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

La manutenzione e gli interventi sulla linea o sulla rete saranno a carico di Elsynet, salvo che il guasto o il malfunzionamento siano da imputarsi al fatto del Cliente. Nelle condizioni contrattuali sono considerati i tempi massimi di riparazione e gli indennizzi contrattuali per il caso di ritardo.

Per informazioni circa la manutenzione il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti al numero verde 800.180636, oppure consultare il sito www.elsy.it.

3.1.9 Durata del Servizio e cessazione del servizio per volontà del Cliente. Informativa sulle migliori tariffe

L'Offerta Internet FWA di Elsynet ha una durata contrattuale a 12 mesi. Tutte le altre Offerte relative ai Servizi messi a disposizione da Elsynet all'utenza hanno una durata pari a 24 mesi. Al termine della durata contrattuale, il contratto, in difetto di disdetta, si intenderà tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria. In favore dei Clienti che siano qualificabili come microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, che espressamente rinuncino a tale durata massima, il contratto potrà prevedere una durata maggiore.

Qualora il Cliente agisca per finalità estranee all'esercizio di un'attività professionale o imprenditoriale, potrà recedere dal Contratto prima della scadenza contrattuale, dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura Elsynet, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di

identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Elsynet e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Elsynet, nei contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola di rinnovo automatico con il Cliente che agisca per finalità estranee all'esercizio di un'attività professionale o imprenditoriale, informerà il Cliente stesso 30 giorni prima della scadenza del contratto, indicando la data entro cui quest'ultimo può inviare la disdetta. In ogni caso, il Cliente potrà impedire il rinnovo del contratto inviando disdetta nei tempi e nei modi indicati nelle condizioni contrattuali. Elsynet informa il Cliente, con almeno due mesi di anticipo dell'approssimarsi della scadenza contrattuale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, nonché circa le modalità con cui esercitare l'eventuale diritto alla disdetta del contratto, indicando anche le **migliori tariffe** relative ai servizi offerti.

Ai sensi dell'art. 5 Del. 307/2023/Cons Agcom, Elsynet comunicherà al Cliente una volta l'anno l'informazione relativa alle **migliori tariffe** offerte. Per *migliore tariffa* si intende quella dell'offerta, resa disponibile sul sito web di Elsynet www.elsy.it, in una specifica sezione "MIGLIORI TARIFFE", rivolta agli utenti finali in customer base, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti.

Nel caso di offerte che prevedano anche l'acquisto di servizi e apparecchiature terminali, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali servizi o apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale. Elsynet applica ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che il Cliente non richieda espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore.

Nel caso in cui il contratto si sia rinnovato alla prima scadenza contrattuale, il Cliente avrà il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

3.1.10 Diritto di recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

Elsynet potrà modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto. Nel caso in cui Elsynet abbia esercitato tale facoltà, il Cliente avrà il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte da Elsynet, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, oppure siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.

Elsynet informa Cliente, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del suo diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS condizioni contrattuali. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine Elsynet provvede a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche contrattuali se il passaggio è completato entro trenta giorni. Elsynet, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il

trentunesimo giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, il Cliente dovrà inviare una comunicazione all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti al numero 800.180636, oppure all'indirizzo PEC: amministrazione@pec.elsynet.it, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione da Elsynet sul sito internet www.elsy.it.

3.1.11 Reclami

Qualora il Cliente voglia lamentare dei motivi di insoddisfazione, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura non riconosciuti, potrà segnalarli ad Elsynet tramite il sito www.elsy.it, accedendo all'Area Riservata dedicata al Cliente, o telefonando

al numero verde Elsynet 800.180636.

Le procedura di reclamo consta delle seguenti fasi:

- Segnalazione: il Cliente descrive dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura andranno vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. Il Cliente sarà tenuto al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
- Verifica: Elsynet si impegna a verificare la fondatezza del reclamo ed a sospendiamo eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.
- Esito: Elsynet definisce il reclamo presentato di Cliente entro 30 giorni. Nei successivi 10 giorni, comunica l'esito della valutazione del reclamo, nelle forme previste al punto 3.1.7. In caso di accoglimento del reclamo verranno effettuate tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio lamentato dal Cliente, eventualmente provvedendo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del pagamento effettuato dal Cliente a quella del rimborso. Qualora il reclamo abbia esito negativo, Elsynet fornirà le motivazioni e richiederà il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

Qualora il Cliente non ottenesse una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o non ritenesse soddisfacente l'esito dello stesso, potrà ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione.

3.1.12 La Procedura di Conciliazione

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con Elsynet lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse e ritenga che Elsynet non abbia risposto adeguatamente in sede di reclamo, potrà agire in via giudiziaria. Il ricorso all'Autorità Giudiziaria, tuttavia, potrà essere promosso dal Cliente soltanto previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Le procedure di conciliazione previste dall'AGCOM sono caratterizzate dalla semplicità, la snellezza e l'economicità e costituiscono uno strumento volto a consentire la soluzione non contenziosa delle controversie tra i Clienti e gli Operatori di telecomunicazioni.

In particolare, la normativa vigente prevede che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV della Del. 203/18/Cons;
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

La competenza territoriale del CORECOM per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si determina con riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso del Cliente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dal Cliente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale del Cliente.

Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb. Il Cliente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account.

L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM. Le modalità e i termini concernenti l'accesso al sistema, il caricamento e la firma di atti e documenti, nonché la accessibilità per gli utenti di cui al comma 3, sono stabiliti dal Regolamento applicativo.

La procedura di conciliazione davanti al CORECOM sarà svolta in osservanza delle regole di procedura previste dagli artt. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 della Delibera n. 203/18/Cons AGCOM.

Ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 203/18/Cons AGCOM, qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, oppure in relazione ai punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, oppure il solo Cliente, potranno chiedere al CORECOM di definire la controversia. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non potrà chiedere la definizione della controversia, fatta comunque salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.

Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non potrà essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia già pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. A pena di inammissibilità, l'istanza di deferimento al CORECOM della risoluzione della controversia deve essere presentata mediante compilazione del modello GU14 e contenere le medesime informazioni contenute nell'istanza di conciliazione, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia. La procedura di definizione davanti al CORECOM seguirà le regole previste dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21 della Delibera n. 203/18/Cons.

Ai sensi dell'art. 22 della Delibera n. 203/18/Cons AGCOM, la definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi lamentati dai Clienti nelle procedure di passaggio tra operatori saranno direttamente di competenza dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, che procederà secondo le regole previste dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21 della Delibera n. 203/18/Cons.

3.2 INDENNIZZI

La normativa vigente, rappresentata dalla Delibera n. 347/18/Cons AGCOM, prevede che i Clienti si vedranno riconosciuti dagli operatori dei servizi di telecomunicazioni in maniera automatica delle somme a titolo di indennizzo, qualora vi sia un ritardo nei tempi di attivazione o nel trasloco del servizio ad altro operatore, oppure per errore l'operatore abbia sospeso o cessato il servizio al di fuori dei casi consentiti. Gli indennizzi automatici verranno riconosciuti soltanto a fronte di una segnalazione di disservizio o reclamo da parte del Cliente.

Elsynet, quale Operatore di telecomunicazioni, riconoscerà in maniera automatica gli indennizzi previsti mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sarà superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, sarà corrisposta su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

3.2.1 Ammontare degli indennizzi automatici

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, Elsynet corrisponderà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo verrà applicato anche nei casi di ritardo per i quali Elsynet, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Nel caso in cui il ritardo riguardi l'attivazione di servizi accessori, Elsynet corrisponderà al Cliente per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50, fino a un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti Elsynet riconoscerà l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

Elsynet, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, corrisponderà al Cliente un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, Elsynet pagherà al Cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se la sospensione o cessazione riguarda esclusivamente servizi gratuiti riconoscerà l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

L'ammontare degli indennizzi automatici che verranno riconosciuti da Elsynet al Cliente in caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco del Servizio e di erronea sospensione o cessazione del servizio sarà aumentato di un terzo nel caso in cui il Servizio riguardi l'accesso a internet mediante connessione a banda ultra-larga e sarà duplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa.

3.2.2 Ulteriori indennizzi contrattuali riconosciuti da Elsynet

Oltre agli indennizzi automatici previsti dagli artt. 3, 4 e 5 della Del. 347/2018/Cons AGCOM, Elsynet stabilisce contrattualmente alcuni ulteriori indennizzi nell'ipotesi di accertate mancanze o ritardi alla stessa ascrivibili, in seguito alla richiesta formulata dal Cliente e previe le verifiche effettuate da Elsynet in esito al reclamo presentato dal Cliente stesso. Gli importi riconosciuti da Elsynet vengono accreditati sulla prima Fattura utile, fatta salva la possibilità per il

Cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile.

Salve ulteriori tipologie di indennizzo riconosciute dalle singole condizioni contrattuali relativi alle specifiche offerte, gli indennizzi contrattuali riconosciuti da Elsynet sono i seguenti:

- in caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione della linea utilizzata per la fornitura del Servizio, Elsynet corrisponderà un indennizzo pari a 6,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo ove il malfunzionamento comporti la completa interruzione del Servizio stesso, 3,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nel caso in cui il malfunzionamento non comporti la completa interruzione del servizio. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da ELSYNET, considerando come ELSYNET anche i suoi subfornitori/subappaltatori. L'indennizzo verrà applicato per tutto il periodo di tempo intercorrente tra la proposizione del reclamo da parte del Cliente ed il momento di effettivo ripristino della funzionalità del Servizio. Nel caso in cui il Servizio sia relativo all'accesso a internet su banda ultra-larga l'indennizzo sarà aumentato di un terzo. L'ammontare dell'indennizzo sarà duplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il Servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa;
- in caso di ritardo da parte di Elsynet rispetto al termine per rispondere al reclamo inoltrato dal Cliente, Elsynet corrisponderà a quest'ultimo un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300,00 euro;
- in caso di ritardo nella procedura di migrazione a richiesta del Cliente verso un altro operatore, rispetto al termine stabilito contrattualmente, Elsynet corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo. L'ammontare dell'indennizzo sarà duplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa;
- in caso di ritardo rispetto ai termini contrattualmente stabiliti nella procedura di portabilità del numero richiesta dal Cliente, da Elsynet o verso Elsynet, quest'ultima riconoscerà al cliente un indennizzo pari a 5,00 euro al giorno, fino ad un massimo di 100,00 euro. L'ammontare dell'indennizzo sarà duplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa;
- In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, Elsynet corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi;
- in caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto del Cliente di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Elsynet corrisponderà un indennizzo pari 5,00 euro per ogni giorno di attivazione;
- in caso di attivazione di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, Elsynet corrisponderà un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di 25,00 euro per ogni apparecchiatura;
- nel caso in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, Elsynet, qualora responsabile del disservizio, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a 100,00 euro per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di 1.500,00 euro. L'ammontare dell'indennizzo sarà quadruplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa;
- in caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs 259/2003), Elsynet corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a 200,00 euro per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo sarà applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di

giustificata richiesta da parte del Cliente. L'ammontare dell'indennizzo sarà quadruplicato nel caso in cui il Cliente abbia attivato il servizio medesimo per scopi dichiaratamente funzionali all'attività professionale o d'impresa;

- ulteriori indennizzi sono previsti per il mancato rispetto da parte di Elnet degli indicatori di qualità dei Servizi offerti, per i quali si veda espressamente il successivo punto 4.3.

3.2.3 Esclusione degli indennizzi

Nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, Elnet non riconoscerà gli indennizzi sopra previsti relativamente ai disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

Gli indennizzi sopra previsti saranno altresì esclusi qualora il Cliente non abbia segnalato il disservizio a Elnet entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Gli indennizzi sopra previsti, infine, saranno esclusi nell'ipotesi in cui il ritardo, l'omissione o il disservizio siano imputabili a forza maggiore. Per forza maggiore dovrà intendersi, secondo la comune definizione adottata dal diritto internazionale, l'impedimento fuori dal controllo di una parte, non ragionevolmente prevedibile al momento della sottoscrizione del contratto, inevitabile e non superabile. Tra i casi di forza maggiore, rientrano a titolo meramente esemplificativo: catastrofi naturali (quali nubifragi, mareggiate, fulmini, terremoti), epidemie, guerre, insurrezioni, atto di imperio della Pubblica Autorità.

4. QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Elnet lavora costantemente per offrire ai Clienti servizi di telecomunicazioni adeguati ai più elevati parametri di qualità disponibili per ciascuna tecnologia impiegata nell'offerta. Allo scopo, utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 2 a 11 della Delibera n. 156/23/Cons AGCOM. Elnet fornisce ai Clienti le informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, indicando la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet e informa i Clienti circa le modalità di reperimento di eventuali ulteriori informazioni che si rendessero necessarie, secondo l'evoluzione tecnologica o normativa, con comunicazioni mirate allegate alle Fatture, ovvero, in alternativa, sul proprio sito www.elsy.it.

Elnet pubblica sul proprio sito www.elsy.it, entro il 30 giugno di ciascun anno, la relazione inviata all'AGCOM contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento. Elnet comunica agli utenti nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web www.elsy.it dove saranno comunque reperibili tali informazioni.

4.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità utilizzati da Elnet per misurare il livello raggiunto dal proprio servizio sono i seguenti (cfr. All. 2-11 Delibera 156/23/Cons AGCOM):

- la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

- il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente;
- 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale;
- l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta;
- velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato;
- tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (*ping*);
- rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di *ping* effettuati.

4.2 Informazioni fornite con l'Offerta

Elsynet pubblica sul suo sito web www.elsy.it ed esplicita chiaramente al Cliente, prima della conclusione del contratto, in ciascuna Offerta che includa l'accesso a Internet, tutte le seguenti informazioni:

- il nome commerciale dell'offerta;
- la tecnologia utilizzata per fornire il servizio e denominazione della tipologia di rete utilizzata (ai sensi della delibera n. 292/18/CONS);
- le velocità minime della connessione, ovvero le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/2023/Cons, che Elsynet si impegna a fornire al Cliente e che, ad ogni effetto, costituiranno un obbligo contrattuale;
- il ritardo massimo della connessione, ovvero il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 della Del. 156/2023/Cons, che Elsynet si impegna a fornire al Cliente e che, ad ogni effetto, costituiranno un obbligo contrattuale;
- il tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, così come definito nell'allegato della Del. 156/2023/Cons, che Elsynet si impegna a fornire al Cliente e che, ad ogni effetto, costituiranno un obbligo contrattuale;
- le velocità massime della connessione, ovvero le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/2023/Cons, che Elsynet si impegna a fornire al Cliente e che, ad ogni effetto, costituiranno un obbligo contrattuale;
- le velocità normalmente disponibili della connessione, ovvero le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/2023/Cons, che Elsynet si impegna a fornire al Cliente e che, ad ogni effetto, costituiranno un obbligo contrattuale;
- le velocità pubblicizzate, sotto qualunque forma, della connessione;
- la tipologia di indirizzo IPv4 assegnato (pubblico, privato, statico o dinamico);
- tipologia di indirizzi IPv6 assegnati (pubblico, privato, statico o dinamico, dimensione della relativa subnet);
- disponibilità di meccanismi di QoS, con indicazione degli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta;

- eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet (misure di gestione del traffico, con le condizioni in cui vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi);
- informazioni relative al "modem libero" (v. sopra, punto 3.1.4)
- la disponibilità di sistemi antivirus e firewall, con i relativi costi del servizio;
- link ed indirizzi utili per raggiungere l'assistenza tecnica di Elnet (v. punto 3.1.8 e punto 5);
- mezzi di tutela del Cliente in caso di riscontrata difformità nella qualità del servizio fornito da Elnet (v. punto 4.3).

Tutte le informazioni sopra elencate, confrontabili per ciascuna tipologia di Servizio fornito da Elnet, sono reperibili dal pubblico nella Pagina di Trasparenza Tecnica sul sito www.elsy.it.

4.3 Misurazione della qualità del servizio e reclami esperibili dal Cliente: Misurainternet e ConciliaWeb

Il Cliente, ai sensi dell'art. 10 Del. 156/23/Cons, avrà facoltà di richiedere in ogni momento al soggetto indipendente incaricato da AGCOM il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa, attraverso il rilascio di un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli minimi garantiti da ELSYNET, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Per tutti i contratti sottoscritti a far data dal 31.07.2023, ove il Cliente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di certificazione sopra descritto, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, garantiti da ELSYNET, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione trasmessa a ELSYNET con lettera raccomandata all'indirizzo Elnet, via Visconti Venosta n. 88, 12042 Bra (CN), o messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC amministrazione@pec.eslnet.it. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora tale offerta rientri tra quelle predisposte da ELSYNET;

b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi: - velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); - ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); - tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione); il Cliente potrà richiedere il pagamento di un indennizzo pari a € 15,00, che verrà riconosciuto in compensazione a partire dalla prima fattura successiva a quella dell'invio da parte del Cliente della relativa richiesta, o avviare una procedura tramite piattaforma **ConciliaWeb** dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

5. CONTROLLO PARENTALE NEI SERVIZI INTERNET

Nella fornitura di tutti i Servizi internet, Elnet mette a disposizione dei consumatori sistemi di controllo parentale (SCP) ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto, attivabili e disattivabili dal soggetto titolare del contratto, secondo quanto previsto dal decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70, nonché dalle Linee Guida contenute nell'All. A della Del. 9/23/Cons AGCOM.

Elsynet pubblica sul suo sito www.elsy.it una guida chiara ed esaustiva per l'utilizzo dei SCP ed offrono assistenza gratuita per l'attivazione, la disattivazione e la configurazione dei SCP attraverso il servizio telefonico attivo al numero verde 800.180636. I contenuti oggetto di filtro dei SCP sono configurabili dal titolare del contratto, con la possibilità di personalizzare le categorie di contenuti oggetto di filtro. Dettagliate istruzioni sul funzionamento dei SCP messi a disposizione da ELSYNET sono reperibili sul sito www.elsy.it.

6. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e del G.D.P.R. - Regolamento (UE) 2016/679 e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da ELSYNET nell'Informativa privacy che verrà sottoposta e fatta sottoscrivere al Cliente all'atto della conclusione del Contratto.

7. CONTATTI ELSYNET

Di seguito i nostri principali contatti, utilizzabili dal Cliente per qualunque esigenza:

Sito web: www.elsy.it;

Numero verde Elsynet: 800-180636.

Per assistenza tecnica: email servizio.clienti@elsynet.com.

Per informazioni relative ai pagamenti: amministrazione@elsynet.com.

Sede legale e amministrativa: Bra (CN), via Visconti Venosta n. 88.

Pec Elsynet: amministrazione@pec.eslynnet.it.