

CARTA DEI SERVIZI

1

E-MIND S.R.L. (di seguito indicata come “E-Mind”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto 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 - delibera n. 179/03/CSP, relativa alladirettiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni; delibere n. 254/04/CSP e 79/09/CSP in materia di telefonia vocale fissa; delibere n. 154/12/CONS e 79/09/CSP in materia di comunicazioni mobili e personali; delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP in materia di accesso a internet da postazione fissa, intende adottare la presente “Carta dei Sevizi”, al fine di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti. Infatti, la Carta dei Servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s’impegna a garantire agli utenti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative scelte da E-Mind nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che E-Mind assume nei confronti dei medesimi.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra E-Mind e le persone fisiche o giuridiche, nonché il consumatore, così come definito anche dal Codice del Consumo, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che E-Mind si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile prima dell’esecuzione del contratto, nella versione più aggiornata, nella home page del sito web www.e-mind.it e su quelli dedicati www.wingair.it e www.e-fibra.it oltre che fornita agli utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente ed alle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente/Utente.

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

Inoltre, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.e-mind.it e su quelli dedicati www.wingair.it e www.e-fibra.it

Il Servizio Clienti E-Mind è disponibile al numero Verde **800 022 169** con chiamata gratuita, per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi o per qualsiasi altra informazione riguardante i servizi di telecomunicazioni.

2

Chi siamo

E-Mind è una società a responsabilità limitata, con sede legale in Via Ugo Lambertini, 1 40026 Imola (BO), nata nel 1997 a Imola e ad oggi opera prevalentemente in Emilia-Romagna.

E-Mind srl negli anni ha ottenuto dal Ministero per lo Sviluppo Economico (ex Comunicazioni) i seguenti titoli Autorizzatori (ex licenze) per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione Generale per la fornitura del servizio di Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per i servizi Wireless su frequenze pubbliche condivise 2.4 e5 GHz per servizi WiFi e HyperLan;
- Autorizzazione Generale per la fornitura del servizio di rivendita e/o fatturazione di traffico telefonico (Reseller).

È altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

Carta dei Servizi

La carta dei servizi si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti di E-Mind con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Servizi

I servizi erogati da E-Mind sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sottoesposti. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di E-Mind, www.e-mind.it. I principi L'erogazione dei servizi da parte di E-Mind 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

Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

E-Mind fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, etnia, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

E-Mind ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

E-Mind si impegna quindi a garantire, nei limiti territoriali della Autorizzazione Generale, a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. L'attività di E-Mind si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che E-Mind si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

Continuità del servizio

E-Mind fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, E-Mind utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di E-Mind. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, E-Mind adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni inviate via e-mail agli utenti interessati. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono

ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere ad E-Mind le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

E-Mind esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, E-Mind si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi.

Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

Efficacia ed Efficienza

E-Mind persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali più funzionali allo scopo

Sicurezza

E-Mind 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, E-Mind garantisce che i propri sistemi 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 E-Mind che garantisce standard elevati di affidabilità e l'utilizzo di tecnologie leader di mercato.

Chiarezza – Correttezza – Trasparenza

E-Mind assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di

agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. E-Mind si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

Per consentire ai Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, E-Mind si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, nonché quelli specifici di ciascun servizio offerto, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la comunicazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, consentendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Tutela dei dati personali

E-Mind assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ('G.D.P.R.'), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, E-Mind riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., precisando che il Titolare del trattamento è E-Mind S.r.l., con sede in via Via Ugo Lambertini, 1, 40026 Imola (BO), contattabile all'indirizzo privacy@e-mind.it.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito www.e-mind.it.

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

E-Mind contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti E-Mind 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.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

E-Mind si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

PARTE SECONDA

RAPPORTI DI E-MIND CON GLI UTENTI

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione)

E-Mind si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

6

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.

Informazioni agli utenti

E-Mind si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione e, oltre a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di E-Mind;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde **800 022 169**, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; in alternativa, è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra, attraverso una segnalazione dalla pagina del sito www.e-mind.it/assistenza
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie; a richiesta e gratuitamente, è possibile richiedere la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e successive deliberazioni, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche ed 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 alcuna penale, dandone comunicazione scritta a E-Mind mediante lettera raccomandata a/r.

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

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a E-Mind 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 di disdetta 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 E-Mind l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso, se presente.



Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura viene inviata agli utenti per via telematica, contiene tutte le indicazioni relative ai servizi attivi e ai periodi di riferimento.

Il pagamento potrà avvenire tramite Bonifico Bancario, RiBa o RID.

In caso di ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi di mora e il risarcimento dei costi di recupero, secondo i termini, le modalità e il saggio degli interessi di cui al d.lgs. 09.10.2002 n. 231, che le Parti riconoscono applicabile al rapporto contrattuale, indipendentemente dalla qualificazione del cliente e dallo scopo per il quale agisce. Inoltre, in caso di ritardato pagamento e, comunque, in caso di inadempimento, da parte del cliente, agli obblighi assunti con il contratto, E-Mind potrà sospendere immediatamente le prestazioni ed i servizi in corso, e informare il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. E-Mind, prima di sospendere il Servizio, segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del servizio, senza che il cliente abbia provveduto a adempiere integralmente le proprie obbligazioni, E-Mind avrà inoltre la facoltà di risolvere il contratto, trattenendosi le somme versate dal cliente in esecuzione del contratto medesimo a titolo di risarcimento, nonché addebitare il contributo sui costi di disattivazione ove presenti, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente subito.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di E-Mind per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Adesione ai servizi

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Contratti consultabili alla pagina del sito www.emind.it/trasparenza-tariffaria

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"). E-Mind 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 da E-Mind 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, E-Mind si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni feriali dalle 8.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 18.00.

Sono esclusi i giorni festivi e le ferie comunicate preventivamente via mail agli utenti.

Il servizio è disponibile:

- telefonicamente al numero 0542 361373 o al numero Verde **800 022 169**
- via mail all'indirizzo assistenza@e-mind.it
- via web, tramite apertura di un ticket all'indirizzo <http://www.e-mind.it/assistenza>
- via fax al numero 0542 643258

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 di E-Mind. Per ciascun reclamo, E-Mind comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n. 353/19/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione (dinanzi al Co.Re.Com. competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>, mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'apposito

elenco, presso gli organismi ADR, dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio) e di chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa, alle condizioni di cui all'art. 5, allegato A della medesima delibera 353/19/CONS, in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da E-mind in un'ottica di trasparenza.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di poter adire il giudice ordinario, tenendo conto che ai sensi dell'art. 3 comma 1 della Delibera AGCOM 353/19/CONS s.m.i., per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.



Segnalazione disservizi

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, E-Mind si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza di E-Mind. 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 E-Mind e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di E-Mind, 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 Telecom Italia 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 E-Mind 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 E-Mind 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 E-Mind 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.

PARTE TERZA

STANDARD DI QUALITA'

Standard generali

E-Mind si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da E-Mind ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

E-Mind 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. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

E-Mind ha individuato i seguenti standard di qualità:

1. SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP)

1.1 Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi o eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, salvo per la banda minima garantita dal contratto.

1.2 Efficacia della rete

E-Mind, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino al pop;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino a nostri border gateway;

Indicatori prestazionali di cui agli allegati 1,2,3,4 e 5 della delibera AGCOM 31/06/CSP e s.m.i.

1.3 Tempo di attivazione dei servizi

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di

accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 180 (centottanta) giorni solari per la fibra e 30 (trenta) giorni solari per Wingair e VDSL.

1.4 Tasso di malfunzionamento

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiori inclusi eventuali disturbi del collegamento WIFI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 10%.

12

1.5 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore/uguale a 72 ore.

1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 20 secondi per le chiamate andate a buon fine

1.7 Addebiti contestati.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 1%

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

2. Velocità di trasmissione dati – è la misura della velocità in downloading e uploading di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server;

3. Ritardo di trasmissione dati in singola direzione – è il tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione;

4. Tasso di perdita dei pacchetti – è la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING.

Gli obiettivi perseguiti per questi ultimi tre specifici indicatori (2,3,4 della Delibera 244/08/CSP) sono riportati per ciascun profilo di servizio nel documento “Prestazioni Offerta di base” disponibile sul sito www.emind.it e sono verificabili con l'apposito software Ne.me.sys. messo a disposizione dell'AGCOM e disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

2. SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

13

2.1 Tempo di fornitura del collegamento iniziale

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente.

Il tempo medio è di 30 (trenta) giorni solari per l'attivazione di un nuovo numero e di 15 (quindici) giorni solari per la portabilità.

L'obiettivo perseguito è di 25 giorni lavorativi con percentile del 95%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 90%.

2.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 8% per i servizi forniti con strutture proprie.

2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. Il tempo medio di riparazione è fissato in un termine di massimo 96 ore.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 24 ore e di un percentile del 95% pari a 48 ore.

2.4 Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 25 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

2.5 Fatture contestate

Indicatore inteso quale percentuale delle 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.

L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,65%.

2.6 Accuratezza in fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 1%

VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica ecc...

PARTE QUARTA

RIMBORSI E INDENNIZZI

Indennizzi di tipo automatico - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 4, comma 1, e 5, comma 1

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente) senza cambio di operatore della medesima, oppure qualora E-Mind non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, E-Mind si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede ad accreditare al Cliente: **a)** un indennizzo pari a **7,50 (sette/50)** per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; **b)** un indennizzo pari a euro **2,50 (due/50)** fino a un **massimo di euro 300**, per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito; **euro 1,00 (uno/00)** fino a un **massimo di euro 100** per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

15

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

Indennizzo per indebita sospensione, o cessazione, amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito da successivo articolo, E-Mind si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da E-Mind in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto E-Mind si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da E-Mind in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare al Cliente: **a)** un indennizzo pari ad euro **7,50 (sette/50)** per ogni giorno di sospensione del Servizio; **b)** un indennizzo pari ad euro **2,50 (due/50)** fino a un **massimo di euro 300** per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non

gratuito; euro **1,00 (uno/00)** fino a un **massimo di euro 100** per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Modalità di corresponsione degli indennizzi

E-Mind provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. E-Mind corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti mediante accredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui ai punti che precedono sono raddoppiati.

Indennizzi non automatici effettuati su richiesta - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 6, 7, 9, 10, 11, 12

Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a E-Mind, quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore e fatto del cliente o di terzi, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, E-Mind si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, E-Mind riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad **euro 1,50 (uno/50)** per i servizi a banda ultra-larga.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, E-Mind riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad **euro 1,50 (uno/50)**.

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a E-Mind, nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, E-Mind riconoscerà **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno di ritardo, **fino ad un massimo di euro 50,00 (cinquanta/00)** per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti E-Mind riconoscerà **euro 0,50 (cinquanta centesimi)** per ogni giorno di ritardo, **fino a un massimo di euro 25,00 (venticinque/00)** per ciascun servizio accessorio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" E-Mind riconoscerà un indennizzo doppio.

Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, E-Mind, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente l'indennizzo in misura pari a **euro 1,50 (uno/50)** per ogni giorno di ritardo. Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore E-Mind, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad **euro 2,00 (due/00)** per ogni giorno di ritardo.

Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, E-Mind riconoscerà un indennizzo pari ad **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno di attivazione.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al doppio.

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a E-Mind, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad **euro 50,00 (cinquanta/00)** per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di **euro 250,00 (duecentocinquanta/00)**. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al doppio.

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte di E-Mind, pari ad **euro 50,00 (cinquanta/00)** per ogni anno di disservizio.

Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

Indennizzo per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se E-Mind non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad **euro 1,00 (uno/00)** per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di **euro 50,00 (cinquanta/00)**, a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00 (cento/00), è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via e-mail al Cliente dell'avvenuto accredito.

In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

Somme erroneamente addebitate

E-Mind si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

Nessun indennizzo è dovuto se il disservizio è dovuto a forza maggiore o caso fortuito o mancata segnalazione da parte del Cliente entro 90 (novanta) giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza.

Restituzione del credito residuo dei servizi prepagati

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

Restituzioni di cauzioni o anticipi conversazioni

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalentia quelli previsti nei casi di inadempimento.

Modalità di comunicazione del reclamo

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza o violazione dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- Raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo con sede legale in Via Ugo Lambertini, 1- 40026 Imola (BO)
- PEC: e-mind@pec.fastmail.it

E-Mind riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

A pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 (tre) mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza della fattura stessa.

Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo.