

Carta dei servizi di Auranet S.r.l.

La presente carta dei servizi è vincolante per Auranet S.r.l. ("AURANET") nei confronti dei propri clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti di fornitura dei servizi (specificati nella dichiarazione *ex art. 25*, D.Lgs. n. 259/2003 inoltrata al Ministero dello Sviluppo Economico).

Principi fondamentali

La carta dei servizi di AURANET si ispira e recepisce i principi fondamentali indicati all'articolo 3 della Delibera n. 179/03/CSP e all'articolo 4 della Delibera n. 278/04/CSP emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), di seguito elencati.

Eguaglianza e Imparzialità

AURANET come operatore autorizzato all'erogazione di servizi di telecomunicazione con autorizzazione M.I.S.E. e ROC oltre che alla presenza come AS (Autonomous system) presso RIPE fornisce alla propria clientela servizi di rivendita di traffico in virtù di contratti con operatori autorizzati all'erogazione di servizi di comunicazione elettronica in Italia, I servizi di AURANET includono tecnologie per il collegamento internet e l'utilizzazione di numerazioni italiane concesse da altri operatori per fornire servizi a utenti presenti sul territorio nazionale. I servizi non comprendono la raccolta, né il trasporto e la terminazione di traffico telefonico e sono funzionali alla formulazione di offerte per fruire di strumenti e funzionalità PBX utilizzabile dai clienti attraverso una piattaforma in modalità *cloud*.

Tali servizi sono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza, senza praticare distinzioni derivanti da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Ispirandosi ai criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialità, AURANET garantisce la parità di trattamento/accesso, alle condizioni del servizio date, sia fra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie o fasce di clienti. AURANET presta particolare attenzione ai soggetti portatori di *handicap*, agli anziani e ai clienti socialmente più deboli.

Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tali principi. AURANET redige e interpreta le clausole contrattuali alla luce di tali principi.

Continuità

AURANET si impegna a fornire i servizi ai clienti in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salve le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio,

AURANET è tenuta ad adottare le misure necessarie per informare tempestivamente e arrecare il minor disagio possibile ai clienti.

Informazione

AURANET riconosce che i clienti hanno diritto a un'informazione completa ed esaustiva sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. La diffusione di qualsiasi informazione ai clienti avviene secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà contrattuale.

In particolare, nel pieno rispetto di quanto stabilito nelle Delibere nn. 179/03/CSP e 278/04/CSP, con almeno 30 giorni di anticipo AURANET informerà i clienti in modo completo, tempestivo e trasparente circa:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto;
- modifiche alla presente carta dei servizi.

AURANET informerà i clienti del loro diritto di scegliere se essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi, in conformità con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

AURANET informerà altresì i clienti in merito ai meccanismi permanenti e selettivi di blocco di chiamata, disponibili verso alcune numerazioni non geografiche e internazionali.

Diritto di scelta

AURANET consentirà ai clienti di scegliere liberamente e consapevolmente tra i diversi servizi offerti, comunicando le proprie offerte e condizioni tecnico-economiche del servizio con un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Analoghi obblighi valgono per la presentazione delle variazioni contrattuali e per l'offerta dei servizi supplementari e aggiuntivi rispetto a quelli già erogati ai clienti. Deve essere fornita, altresì, una sintesi che illustri la procedura da seguire per presentare un reclamo rispondente ai requisiti stabiliti dall'art. 8 Delibera n. 179/03/CSP e per le soluzioni delle controversie, nel rispetto della Delibera n. 203/18/CONS.

Denuncia all'AgCom

In ottemperanza alla Delibera n. 203/18/CONS (*"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche"), è rimessa alla competenza dell'AgCom la risoluzione di potenziali controversie tra gli utenti e AURANET. Per ulteriori informazioni, si prega di visitare il sito: <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>.

Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni di categoria, può produrre osservazioni e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

AURANET 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 al trattamento dei dati secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n. 96/2003 e dal Regolamento (UE) n. 2016/679 ("GDPR").

Efficienza ed Efficacia

AURANET persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti ai suoi clienti. AURANET farà ciò che sarà ragionevolmente necessario per mantenere e migliorare efficienza ed efficacia del servizio

Parametri di qualità

AURANET svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri *standard* di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai clienti. Le analisi degli standard di qualità sono periodicamente svolte nel rispetto degli *standard* di riferimento del settore.

Cortesìa e Trasparenza

AURANET si impegna a usare la massima cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni in merito ai servizi offerti.

Reclami sui servizi

Nel rispetto della Delibere nn. 179/03/CSP e 278/04/CSP, AURANET assicura ai clienti il diritto di presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi, nonché dei livelli di qualità garantiti.

AURANET si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e, ove possibile, a comunicare al cliente l'esito della sua valutazione entro un lasso di tempo ragionevole.

In caso di accoglimento del reclamo, AURANET comunicherà al cliente i provvedimenti adottati per risolvere le problematiche riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Fatturazione

AURANET dedica particolare attenzione al processo di fatturazione, impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati *standard* di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AgCom.

Le fatture vengono emesse periodicamente e contengono l'addebito dei canoni e dei servizi a consumo (traffico) secondo le modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al cliente e nella relativa documentazione contrattuale.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su carta di credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al cliente.

In caso di errori di fatturazione, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a AURANET per iscritto agli specifici punti di contatto indicati nel contratto.

Indennizzi

Ove previsto dalla normativa applicabile, AURANET si impegna a corrispondere, su richiesta del cliente, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli *standard* relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

Tutela della *Privacy*

AURANET garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Il cliente avrà sempre diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano detenute da AURANET.