

CARTA DEI SERVIZI 2025

Axera S.p.a.

Axera S.p.a. adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata come "Carta") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 156/23/CONS e 255/24/CONS.

Axera S.p.A., inoltre, adotta misure conformi alla normativa vigente, inclusa la Direttiva NIS2 dell'UE sulla cybersicurezza, per garantire la sicurezza, la continuità e la resilienza dei servizi TLC e ICT offerti.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra Axera e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico (di seguito indicati come "Clienti"), poiché indica parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Axera si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, oppure questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

Attraverso di essa Axera presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il proprio rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.axera.it/carta-dei-servizi, nonché eventualmente fornita ai Clienti che ne facciano richiesta.

Essa verrà aggiornata periodicamente qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di evoluzione delle soluzioni tecnologiche e di revisione delle procedure organizzative.

La società

Axera è il risultato di Interplanet, SET, Telemar e IPCompany, quattro aziende del settore TLC/ICT che hanno scelto di guardare insieme al futuro e di unire il proprio know-how, per scrivere un nuovo capitolo della loro storia, che parli di cambiamento e innovazione.

Valorizzare il territorio, incentivare la crescita dell'economia locale, creare connessioni tra le persone: questi sono i cardini su cui oggi Axera edifica la sua mission.

Axera possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l'importanza dell'economicità e competitività degli stessi. Grazie alla propria Server Farm ed alle tecnologie impiegate Axera è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business nell'uso della rete internet.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Axera fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti senza alcuna discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività. Axera garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Axera presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, a favore dei quali ha previsto specifiche agevolazioni, consultabili alla pagina <https://www.ovunque.it/agevolazioni-per-utenti-con-disabilita/>, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. L'attività di Axera si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo Axera interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2. TUTELA DELLE LIBERTÀ FONDAMENTALI DELLA SICUREZZA E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

Axera si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri Clienti regole di comportamento nell'uso della rete che sia altrettanto rispettoso degli stessi. Medesimo orientamento viene assunto da Axera nella tutela della libertà individuale e della privacy della propria clientela nel massimo rispetto della normativa del DL 196/2003 e sue successive modificazioni nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation), oltre che dei provvedimenti in materia predisposti dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

1.3. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nell'erogazione dei servizi Axera ha come riferimento primario la soddisfazione dei bisogni del Cliente nell'ambito delle connessioni e dei servizi a valore aggiunto.

Ai sensi della Delibera 255/24/CONS art. 9, allo scopo di valutare la qualità dei servizi erogati, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), si riserva di effettuare periodicamente una rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei vari servizi di assistenza forniti dagli Operatori. A tal fine, i dati dei Clienti, previa idonea richiesta dell'Autorità stessa, potranno essere ceduti ad AGCOM.

La valutazione della percezione della qualità del servizio di assistenza potrà essere espletata tramite indagini di tipo “call back” ovvero qualsiasi strumento utile, comprese le telefonate, con cui raccogliere giudizi, al fine di valutare rapidità, chiarezza, cortesia e capacità di risoluzione della problematica oggetto di assistenza.

L'Autorità potrà avvalersi a questo scopo anche della collaborazione di associazioni rappresentative dei consumatori e affidare l'attività a Società terze specializzate.

1.4. CONTINUITÀ

Axera si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto anche del Decreto Legislativo n. 138/2024, recante attuazione della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2) relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione Europea.

Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio Axera si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti o via posta elettronica o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Per superare questi inconvenienti, Axera si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un “sistema” misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

1.5. PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Axera acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni e suggerimenti, scrivendo al seguente indirizzo:

Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

oppure via mail al seguente indirizzo: customercare@axera.it

Axera verifica tramite il proprio Centro di assistenza Clienti le motivazioni dell'eventuale inadeguata erogazione dei servizi.

1.6. CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Axera nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti Axera sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti, così come a fornire un codice identificativo per ciascuna sezione di assistenza.

1.7. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Axera fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate al raggiungimento di tali obiettivi.

A tal fine verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato nei punti seguenti della presente Carta ed aggiornati periodicamente.

Axera ha, inoltre, aderito al progetto MisuraInternet, progetto che riveste una fondamentale importanza con la sua finalità di tutela degli utenti dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, sia in termini di trasparenza in sede precontrattuale, grazie alla pubblicazione dei risultati delle misurazioni semestrali per mezzo di sonde regionali, sia in termini di tutela degli utenti nell'esecuzione del contratto, grazie alla certificazione per mezzo del software Ne.Me.Sys della qualità della connessione.

1.8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Axera 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.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Axera svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. Axera si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti e svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti.

Axera S.p.A. si impegna a garantire la pubblicazione sul proprio sito web delle seguenti informazioni sulle proprie offerte commerciali (come da Allegato 1 alla Delibera AGCOM 156/23/CONS):

1. Nome commerciale dell'offerta;
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio;
3. Velocità minime della connessione;
4. Ritardo massimo della connessione;
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione;
6. Velocità massime della connessione;
7. Velocità normalmente disponibili della connessione;
8. Velocità pubblicizzate della connessione;
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato;
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati;
11. Disponibilità di meccanismi di QoS;

12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet;
13. Informazioni relative al modem libero;
14. Antivirus, firewall;
15. Assistenza tecnica;
16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.

I principali indicatori monitorati da Axera sono di seguito elencati, in particolare, secondo quanto previsto dalla delibera 156/23/CONS, gli indicatori sono così identificati:

- 1) Reclami sugli addebiti (all.2 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 2) Accuratezza della fatturazione (all.3 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 3) Tempo di attivazione del servizio (all. 4 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 4) Tasso di malfunzionamento (all. 5 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 5) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (all. 6 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 6) Probabilità di fallimento della chiamata (all. 7 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 7) Tempo di istaurazione della chiamata (all. 8 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 8) Velocità di trasmissione dati (all. 9 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 9) Ritardo di trasmissione dati (all. 10 alla delibera n. 156/23/CONS).
- 10) Tasso di perdita dei pacchetti (all. 11 alla delibera n. 156/23/CONS).

Così come definiti negli allegati da 2 a 11 alla Delibera 156/23/CONS.

Con riferimento ai suesposti indicatori, i primi 5 (all.2-6) sono comuni a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa, pertanto sia ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico che ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

Gli allegati alla delibera 156/23/CONS n. 7 e 8, invece, sono relativi esclusivamente ai servizi di fonia, quindi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, mentre gli allegati 9-11 alla delibera in questione sono esclusivamente riferibili ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

Gli obiettivi di qualità relativamente agli allegati 2-8 alla delibera 156/23/CONS, che Axera si prefigge di raggiungere nell'anno in corso sono riportati nello specifico allegato alla presente Carta Servizi e pubblicati sul sito [axera.it](https://www.axera.it/carta-dei-servizi/) nella sezione "Carta dei Servizi" all'indirizzo <https://www.axera.it/carta-dei-servizi/>.

Axera individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

Axera si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

2.1 SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA

(Indicatori di qualità comuni sia ai servizi di comunicazione interpersonale, che ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.)

2.1.1 RECLAMI SUGLI ADDEBITI

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in un'altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Axera si prefigge come obiettivo la seguente percentuale: 2 %.

2.1.2 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni che sono state riconosciute fondate e 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.

Axera in merito a tale indicatore di qualità si prefigge il seguente obiettivo: 1%.

2.1.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Con “tempo di attivazione dei servizi” si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell’ordine valido da parte dell’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente.

Axera attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell’attivazione del servizio, Axera si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad Axera, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto. Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

Ordini per l’evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo.

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 30 gg.*

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 65 gg.*

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 75 gg.*

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 30 gg.*

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: *obiettivo prefissato 100%.*

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: *obiettivo prefissato 99%.*

Ordini per l’evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo.

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 30 gg.*

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 65 gg.*

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 75 gg.*

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: *obiettivo prefissato 30 gg.*

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: *obiettivo prefissato 100%.*

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: *obiettivo prefissato 99%.*

2.1.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Il tasso di malfunzionamento è dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relative al servizio voce e/o all’accesso ad internet e il numero medio delle linee d’accesso.

L’obiettivo prefissato di Axera corrisponde ad un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

2.1.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Con “tempo di riparazione dei malfunzionamenti” si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall’operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell’operatore, anche se installati nei locali dell’utente. Al fine delle rilevazioni sono inclusi solo i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero, forniti tramite contratto standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti, rispetto ai guasti segnalati tra le ore 8:30 e le ore 16:00 (dal Lunedì al Venerdì, esclusi festivi) sono i seguenti:

Servizi forniti con proprie infrastrutture.

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 48 ore.*

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 48 ore.*

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 72 ore.*

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: *obiettivo prefissato 99%.*

Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore.

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 48 ore.*

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 48 ore.*

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: *obiettivo prefissato 72 ore.*

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: *obiettivo prefissato 99%.*

Nel caso in cui Axera non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti del sito www.axera.it e con messaggio di posta elettronica o SMS.

2.2 SERVIZI DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE DA POSTAZIONE FISSA (TELEFONIA)

(I presenti indicatori di qualità si riferiscono esclusivamente ai servizi di comunicazione interpersonale, in aggiunta a quelli comuni di cui al paragrafo precedente).

2.2.1 PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA

L'indicatore, con riferimento alle chiamate nazionali, consiste nel rapporto tra il numero di chiamate non andate a buon fine e il numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

L'obbligatorietà dell'indicatore risulta sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del Regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS).

2.2.2 TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA

L'indicatore di qualità consiste nell'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 occupato, libero o di risposta. Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: l'obbligatorietà dell'indicatore è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del Regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS).

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: l'obbligatorietà dell'indicatore è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del Regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS).

2.3 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

(I presenti indicatori di qualità si riferiscono esclusivamente ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, in aggiunta a quelli comuni di cui al paragrafo precedente).

2.3.1 VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI

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.

Le misure che vengono prese in considerazione sono le seguenti:

a) "Velocità minima in download" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati in download misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate.

b) "Velocità minima in upload" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati in upload misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate.

c) "Velocità massima in download" – valore massimo della velocità di trasmissione in download che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.

- d) "Velocità massima in upload" – valore massimo della velocità di trasmissione in upload che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.
- e) "Velocità normalmente disponibile in download" – la velocità di trasmissione dati in download che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.
- f) "Velocità normalmente disponibile in upload" – la velocità di trasmissione dati in upload che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.

Le definizioni di cui ai punti da c) a f) sono oggetto di valutazione ai sensi dell'art. 12, comma 5 del Regolamento, allegato A alla Delibera AGCOM 156/23/CONS. In esito alla adozione delle Linee Guida, l'Autorità si riserva di modificare le suddette definizioni ai fini dell'applicazione delle disposizioni del succitato Regolamento.

Unità di misura: kbit/s.

2.3.2 RITARDO DI TRASMISSIONE DATI

Il presente indicatore di qualità si riferisce al tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping).

Lo scopo è quello di fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente. Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

Per la misura del presente indicatore, si considera il tempo necessario a controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping):

- a. Ritardo massimo: "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo.
- b. Valore medio del ritardo di trasmissione dati.
- c. Jitter: deviazione standard del ritardo di trasmissione dati.

Unità di misura: millisecondi (ms).

2.3.3 TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI

Rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati.

Lo scopo è quello di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

Per la misura, si prende in considerazione la probabilità di perdita dei pacchetti ping, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (ping) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati di cui all'allegato 10. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando ping non ha prodotto un valore di ritardo.

2.3.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

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.

2.3.5 Tasso di efficacia della rete

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

- a) Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica qual è il tempo massimo di attraversamento della rete Axera fino ai punti di scambio esterni con l'Internet);
- b) Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica la percentuale massima di pacchetti dati che potrebbero non venir consegnati ai punti di scambio esterni con l'Internet).

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Axera.

2.4 PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI

La Società offre i servizi di telefonia mobile in qualità di operatore Enhanced Service Provider (ESP), autorizzato ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. L'infrastruttura utilizzata dalla Società per offrire il servizio di telefonia mobile OVUNQUE è messa a disposizione da Vodafone Italia S.p.A., operatore di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale, per il tramite dell'enabler Plintron, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso stipulato tra la Società e Vodafone S.p.A..

La Società svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. La Società si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti e svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti. I principali indicatori monitorati sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi. Axera, per quanto riguarda gli indicatori di qualità, si adegua a quanto previsto dalla delibera 23/23/CONS, in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, con la quale è stata abrogata la delibera AGCOM 154/12/CONS e le successive modifiche, nonché dalla delibera 79/09/CSP, in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

2.4.1 RECLAMI SUGLI ADDEBITI

- 1) nel caso di servizi post-pagati, 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;
- 2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

N.B. Sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo. Per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

Unità di misura: valore percentuale.

2.4.2 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

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

N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

Unità di misura: valore percentuale.

2.4.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

La misura del presente indicatore avviene secondo: a) il percentile 95% del tempo di fornitura, ovvero il tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto; b) la percentuale degli ordini validi completati entro il termini massimo contrattualmente previsto.

Unità di misura: per la misura a) ore
per la misura b) valore percentuale.

2.4.4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Definizioni:

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;

Definizione 4): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;

Definizione 5): La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Misura:

Definizione 1) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.

Definizione 2) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 3) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 4) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 5) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Unità di misura: valore percentuale.

2.4.5 *PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE*

Definizioni:

Definizione 1): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 2): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 3): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 4): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 5): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Misura:

Definizione 1): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 2): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 3): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 4): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 5): Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G-NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

Unità di misura: valore percentuale.

2.5 PARAMETRI DI QUALITÀ SULL'ASSISTENZA CLIENTI (DELIBERA N. 255/24/CONS)

Oltre ai suddetti indicatori di qualità, Axera, in ossequio alla normativa di cui alla Delibera AGCOM 255/24/CONS sulla disciplina e la qualità del servizio Clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, si impegna a monitorare, garantire e pubblicare i risultati relativi ai seguenti KPI (Key Performance Indicator):

- a) Tempo medio di risposta dell'operatore (all. 1 alla delibera n. 255/24/CONS).
- b) Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi.(all. 1 alla delibera n. 255/24/CONS).
- c) Tempo di risoluzione dei reclami.(all. 3 alla delibera n. 255/24/CONS).

Axera, in particolare, definisce in maniera autonoma per detti indicatori, con frequenza annuale gli obiettivi da conseguire per l'anno successivo, informandone i Clienti nella presente carta dei servizi e sui propri siti web, pubblicando su questi ultimi anche i relativi risultati effettivamente raggiunti.

2.5.1 TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DELL'OPERATORE (indicatore di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti)

Con il presente indicatore si intende la media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, considerando l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio Clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

Nel caso in cui la chiamata venga gestita tramite IVR (sistema interattivo di risposta o albero fonico), per ciascun utente messo in comunicazione con un operatore sarà considerato il tempo minimo necessario per accedere al percorso IVR fino alla selezione dell'opzione che consente di parlare con un addetto, sommato al tempo di attesa effettivo per la risposta dell'operatore.

Qualora la risposta alla chiamata non avvenga tramite IVR, per ciascun utente messo in comunicazione con un operatore verrà calcolato il tempo di attesa intercorrente tra l'inizio dello squillo del numero del servizio clienti e la risposta dell'addetto.

Unità di misura: secondi.

2.5.2 TASSO DI CHIAMATE VERSO OPERATORE SERVITE ENTRO 20 SECONDI (indicatore di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti)

Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile, calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.

Unità di misura: percentuale, con due cifre decimali.

2.5.3 TEMPO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI (indicatore di qualità relativo ai reclami)

L'indicatore in questione consiste nell'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al Cliente.

Al riguardo sono definite tre normative:

- a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
- c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

Unità di misura: per le misure a) e b): ore; per la misura c): valore percentuale.

3 TUTELA DEGLI UTENTI

3.1. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Axera rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della fornitura dei servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive. Ciò avviene secondo le seguenti modalità:

- Consegna al Cliente delle condizioni generali di Contratto, in occasione della proposta di una nuova fornitura di servizi;
- Consegna al Cliente dell'informativa sul dettaglio spese di recesso in caso di sottoscrizione di contratto per adesione (Del. 487/18/CONS);
- Pubblicazioni specifiche sul sito www.axera.it;
- Modifiche alla presente Carta dei Servizi;
- Tramite il proprio servizio Clienti raggiungibile all'indirizzo customercare@axera.it;
- Incontri programmati o sessioni telefoniche con il Cliente durante le quali lo stesso viene aggiornato sulle caratteristiche tecniche dei servizi disponibili, su procedure amministrative, sulle eventuali agevolazioni legate ad iniziative promozionali.

3.2. ASSISTENZA SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, Axera mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Axera, nel fornire servizi di assistenza, assicura che il Cliente sia informato in maniera chiara ed esaustiva sui servizi di comunicazioni elettroniche sottoscritti e forniti, nonché sulle prestazioni offerte e sui prezzi applicati.

Viene, inoltre, quotidianamente curata la correttezza e l'uniformità delle informazioni fornite all'utenza, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti al Cliente.

Gli operatori incaricati di fornire assistenza ai Clienti comunicheranno tempestivamente il proprio numero identificativo.

Il servizio di assistenza commerciale ed amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed escluse le festività nazionali e della città di Vicenza, dalle ore 8:00 alle ore 21:30 (fino alle ore 19:30 esclusivamente per i Clienti Business) ed al sabato mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30 ai seguenti recapiti:

Per i Clienti Business

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@axera.it per assistenza commerciale o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione-clienti@axera.it;
- Telefono, al numero unico 192100;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Per i Clienti Consumer (Clienti "Ovunque")

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@axera.it per assistenza commerciale o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione-clienti@axera.it;
- Telefono, al numero unico 192020;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed escluse le festività nazionali e della città di Vicenza, dalle ore 8:00 alle ore 21:30 (fino alle ore 19:30 esclusivamente per i Clienti Business) ed al sabato mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30 ai seguenti recapiti:

Per i Clienti Business

- Telefono, al numero unico gratuito 192100, accedendo all'opzione 3 dell'IVR (albero fonico);
- Area utenti MySpace: <https://myspace.axera.it>;
- Trouble Ticket all'indirizzo web <https://assistenza.axera.it/>.

Per i Clienti Consumer (Clienti "Ovunque")

- Scaricare la nuova App Ovunque per gestire tutti i tuoi servizi con un "tap"!



- Telefono, al numero unico gratuito 192020, accedendo all'opzione 3 dell'IVR (albero fonico);
- Area utenti MySpace: <https://myspace.ovunque.it>;
- Trouble Ticket all'indirizzo web <https://assistenza.ovunque.it/>.

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito www.axera.it.

3.3. ASSISTENZA CLIENTI SERVIZI MOBILE

Per qualsiasi informazione sul nostro servizio puoi consultare i siti www.axera.it e www.ovunquemobile.it o contattare il Servizio di Assistenza Clienti OVUNQUE attraverso i seguenti strumenti:

- Numero di Assistenza Clienti servizi mobile: 4444;
- Area riservata sui siti internet <https://myspace.axera.it> e <https://myspace.ovunque.it>
- Servizio gratuito dall'Italia per credito residuo, contatori e per conoscere i dettagli dell'offerta attiva 4042;
- Servizio gratuito di trasparenza tariffaria 4444;
- Servizio gratuito per supporto alla configurazione dell'APN per la navigazione in internet 4444;
- Servizio per informazioni sullo stato della portabilità per clienti che chiamano da numero provvisorio 4444.

Siamo al tuo fianco anche quando viaggi all'estero. In questo caso, per contattare il Servizio di Assistenza dall'estero devi chiamare il +39 0444 124 4333 (aziende) o +39 0444 124 4444 (privati). La chiamata è gratuita.

Il servizio di assistenza commerciale ed amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie estivi (mese di agosto) ed invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 8:00 alle 21:30 (fino alle ore 19:30 esclusivamente per i Clienti Business).

3.4. SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da Axera ai propri Clienti vengono monitorate proattivamente dallo staff tecnico, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo. Comunque il Cliente può contattare il servizio assistenza ai recapiti indicati al punto 3.2.

L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura tecnologica di Axera, l'operatore avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'operatore richiede un contatto con l'amministratore della rete locale.

Alla chiusura del guasto, l'operatore di Axera ricontatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio ed effettuare alcuni test di verifica. Una volta verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso, ciò anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche.

Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Axera si attiva per dare ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.

- Numero unico e gratuito per la segnalazione guasti (segreteria telefonica attiva 24h/24):
 - per Clienti Business 192100;
 - per Clienti Consumer ("Ovunque") 192020.

3.5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Axera pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, per cui valuta costantemente le sue aspettative tramite:

- le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;

- le indagini periodiche eventualmente promosse;
- gli eventuali reclami ricevuti.

Facendo tesoro delle informazioni ricevute, Axera si impegna a:

- monitorare quotidianamente la qualità dei servizi offerti;
- adeguare ed ottimizzare le proprie procedure interne al fine di migliorare gli standard qualitativi raggiunti.

3.6. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DELLA SICUREZZA INFORMATICA

Axera garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali o Codice Privacy), così come da sue successive modificazioni, quali il Decreto legislativo n. 101/2018 nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation).

In particolare si garantisce al Cliente:

- nella Sua qualità di interessato, di ricevere tutte le informazioni previste dagli artt. 13 e 14 GDPR;
- nella Sua qualità di interessato, di esercitare i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di: ottenere la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali; oltre alle seguenti informazioni quali: la finalità del trattamento; le categorie dei dati personali in questione, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati sono o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali, il periodo di conservazione di tali dati, qualora sia previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo, l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, il diritto di ottenerne una copia;
- Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-22 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, profilazione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.
- l'adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge.

Il Cliente potrà anche richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento dello scopo per cui sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate ad Axera S.p.A., Via Madonnetta 215, int. 4 – 36075 Montecchio Maggiore (VI), o all'indirizzo email: dpo@axera.it

Axera, inoltre:

- Rende disponibile l'informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016, sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia, nella specifica Sezione "Privacy" del sito web www.axera.it/privacy.
- Adotta idonee misure di sicurezza fisiche e/o automatizzate, anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, particolari e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico, residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici (DB) normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR.

Il Titolare del trattamento dei dati è Axera S.p.A. avente sede legale in Montecchio Maggiore (VI) Via Madonnetta, 215, int. 4.

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security), anche in attuazione della Direttiva (UE) n. 2022/2555 – cosiddetta NIS2 - e del relativo Decreto Legislativo n.137/2024 di recepimento, che definiscono i requisiti necessari per rafforzare la resilienza complessiva delle reti e dei sistemi informativi, Axera:

- garantisce l'adozione di misure di gestione dei rischi correlati alla Sicurezza Informatica adeguate e che coinvolgono interamente la supply chain (catena di fornitura), al fine di preservare l'affidabilità della catena di approvvigionamento;
- adotta misure di business continuity, disaster recovery e crisis management per garantire la continuità operativa dei propri servizi;
- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni conforme agli standard (principi e requisiti) previsti dalla normativa, ad adozione volontaria, ISO/IEC 27001 e ISO 22301:2019;

- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali il CSIRT (Computer Security Incident Response Team) istituito presso il DIS (Dipartimento Informazioni e Sicurezza) della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- si impegna a gestire tempestivamente gli incidenti di sicurezza, rispettando gli obblighi di segnalazione alle Autorità competenti e ove si renda necessario informando prontamente i propri Clienti;
- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy e contenuta nel sopra menzionato GDPR;
- garantisce costantemente la disponibilità di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico anche nel rispetto delle previsioni di cui alle Delibere AGCOM n. n. 179/03/CSP, n. 418/07/CONS, n. 381/08/CONS, n. 225/19/CONS, n. 106/25/CONS e successive modifiche;
- Ha strutturato, per le finalità di sicurezza sopra esposte, nel proprio organigramma funzionale due distinti Servizi inter-funzione deputati ad intervenire in caso di eventi e/o incidenti occorsi alle infrastrutture fisiche e/o informatiche di servizio.

3.7. INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Qualora interessato, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento (o meno) del proprio nominativo nei servizi di elenco telefonico pubblico di rete fissa (sia telematici che cartacei) mediante compilazione e restituzione della relativa e specifica modulistica di manifestazione dei propri consensi, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

Detta modulistica è costantemente fornita all'utente in fase pre-contrattuale (unitamente alla ulteriore documentazione informativa) ove sia sottoscritto anche l'abbonamento al servizio telefonico di rete fissa. In tal caso, la restituzione di detta modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare della numerazione telefonica deve intendersi come obbligatoria e propedeutica all'attivazione del relativo servizio. In assenza di adempimento a tale obbligo non potranno essere assunti in responsabilità da Axera eventuali danni diretti e/o indiretti lamentati dagli utenti che trovino causa dalla mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. L'inserimento, la variazione dei dati precedentemente comunicati e/o la cancellazione degli stessi negli elenchi cartacei sarà efficace in dipendenza dallo specifico calendario stabilito annualmente per ciascun comune/provincia dai soggetti Terzi deputati alla gestione e distribuzione di tale tipologia di elenchi. L'aggiornamento degli elenchi telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari dei predetti elenchi. Axera provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti e trasmessi dai Clienti all'interno del sistema informatico c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati.

Si chiarisce che indipendentemente dalla volontà di Axera, i dati immessi obbligatoriamente nel suddetto DBUnico, devono intendersi consultabili da chiunque attraverso i relativi "elenchi telefonici" e, possono formare oggetto di cessione a terzi (da parte di specifici Operatori), in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Infatti, ai sensi dell'art.130 c3 bis del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), *"In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), è consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario in un registro pubblico delle opposizioni"*.

Ai sensi di quanto sopra esposto, l'utilizzo dei dati pubblicati negli elenchi telefonici per finalità di telemarketing risulta lecito ove il Cliente titolare dei dati non abbia provveduto ad esprimere volontà contraria mediante iscrizione al Pubblico Registro delle Opposizioni istituito con DPR n. 178/2010.

<http://www.registrodelleopposizioni.it>

3.8. PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA

Axera in ottemperanza alla disciplina di settore permette ai propri clienti la migrazione dei servizi di accesso e delle relative numerazioni telefoniche (associate o meno).

A tal fine, ai sensi della Delibera 274/07/CONS e s.m.i, Delibera 41/09/CIR, Delibera 52/09/CIR e Delibera 35/10/CIR e successive attuazioni e integrazioni, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione ovvero il proprio codice di trasferimento utenze, alternativamente mediante:

- l'indicazione in fattura;
- i Servizi di Assistenza Clienti di cui al precedente Par. 3.2

Per il rilascio del codice di migrazione tramite telefono o via e-mail, nel rispetto dei criteri di legittimità alla richiesta e sicurezza informatica, il Cliente dovrà fornire all'operatore Axera incaricato sia il proprio Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento come risultanti da recente documento di fatturazione.

Resta fermo che, previa verifica di legittimità della richiesta, le pratiche di migrazione delle risorse d'accesso e/o trasferimento utenze pervenute, saranno prese in carico da Axera nel rispetto delle previsioni normativo-regolamentari in materia, ovvero:

- a) Richiesta di migrazione di risorse di accesso pervenuta da altro Operatore:
 - invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;
- b) Richiesta di trasferimento utenze (NP Pura) pervenuta da altro Operatore:
 - invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;

L'espletamento dell'ordine avverrà a cura dell'Operatore svolgente il ruolo di Recipient nel rispetto della DAC (Data Attesa Consegna Servizio) indicata all'interno dell'ordine di richiesta migrazione/trasferimento utenze inoltrata dal Recipient, fatto salvo il caso di motivate rimodulazioni della data di espletamento.

Restano ferme tutte le ulteriori disposizioni relative a tempistiche e modalità tecniche previste nei documenti tecnici relativi ai sopra esposti processi.

3.9 PARENTAL CONTROL

Axera S.p.A., in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera AGCOM 9/23/CONS, mette a disposizione nell'apposita Area Clienti una soluzione base gratuita di Parental Control (SPC), pensata per proteggere i minori da contenuti inappropriati sui dispositivi di comunicazione elettronica già in uso. Si può accedervi cliccando anche su [questo link](#) e seguendo le istruzioni riportate nella [pagina dedicata](#).

4 CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il "Contratto per la fornitura dei servizi internet di Axera" (di seguito indicato come Contratto) si perfeziona alla sottoscrizione delle seguenti componenti:

- il Contratto stesso;
- le Condizioni Generali di Contratto (clausole);
- il Modulo d'Ordine/Listino/Offerta commerciale, tramite il quale il Cliente chiede la fornitura e l'attivazione di uno o più servizi.

L'attivazione dei servizi, che Axera comunica in forma scritta al Cliente, comporta la fatturazione e l'addebito degli importi stabiliti.

Una volta sottoscritti, l'inoltro ad Axera del Contratto, degli specifici "Moduli d'Ordine" e del "Modulo di Attivazione", più tutta la modulistica accessoria, a seconda del tipo di servizio, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- la trasmissione, a mezzo posta, del Contratto corredato dai relativi moduli d'ordine;
- la trasmissione, a mezzo fax o posta elettronica del modulo di attivazione;
- presso la sede Axera o presso la sede del Cliente.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla sua data di attivazione, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel "Contratto per la fornitura dei servizi internet di Axera".

L'efficacia del Contratto (ove stipulato tra le Parti nella forma del Contratto per adesione ex artt. 1341 e 1342 c.c.) decorre, dal giorno della sottoscrizione dello stesso da parte dell'utente; la durata del Contratto è almeno pari a 30 giorni ed in caso di promozioni mai superiore ai 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo di tempo, qualora non pervenga disdetta scritta, trasmissibile nelle medesime forme assicurate per la stipula, con un anticipo di 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza naturale o rinnovata.

Axera si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa in materia, quale quella contenuta nella Delibera AGCOM n. 496/17/CONS e s.m.i..

Resta ferma la piena ottemperanza di Axera alle vigenti disposizioni in materia di:

- c.d. diritto di “ripensamento” così come disciplinato dall'art.52 del D.lgs.206/05 e s.m.i
- recesso così come disposto dalla L. 40/2007 e s.m.i. (legge di conversione del c.d. “Decreto Bersani” – D.lgs. n.7/07).
- Delibera 487/18/CONS.

Nello specifico, in ottemperanza alle suddette disposizioni normative:

- il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni a far data dal giorno della conclusione/sottoscrizione del Contratto per adesione, per recedere senza dover fornire alcuna motivazione, con le restituzioni eventuali di cui all'art. 56 c. 1 e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57 del D.lgs. 206/05 e s.m.i (Codice del Consumo). Qualora detto consumatore intenda autorizzare l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai preposti referenti contrattuali Axera. Restano salve le previsioni di cui all'art. 53 e 59 c.1 lett. a) del predetto Codice del Consumo.
- nel caso in cui l'utente decida di recedere dal Contratto prima della scadenza naturale dello stesso, Axera non applicherà alcun tipo di penale; è fatto salvo, tuttavia, il diritto della stessa di richiedere al Cliente un contributo per il mero ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti da Axera a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i. e Del. 487/18/CONS.
- ove l'utente sottoscrittore abbia beneficiato di “sconti” promozionali (in via unitaria o pro quota) esplicitamente correlati ad una predeterminata durata contrattuale, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere (egualmente, in via unitaria o pro quota) gli importi non imputati, ricalcolati da Axera in virtù della promozione sottoscritta e conformemente ai limiti posti dalla Del. 487/18/CONS.
- in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router, gateway, apparati antenna, ecc.) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi “nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso” o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico calcolato ai prezzi di mercato.
- In caso di attivazione di Servizi conseguentemente alla cessazione degli stessi con il precedente fornitore, laddove il Cliente confermi la volontà di cessare tutti i Servizi di quest'ultimo, l'eventuale successivo esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta, ove venga richiesto dall'utente all'operatore donating, il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

Il Cliente ha il diritto di recedere qualora Axera non rispettasse i parametri di qualità indicati nella presente Carta, presentando un reclamo circostanziato. Qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa con avviso comunicato in forma scritta.

Axera S.p.A. potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le proprie Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

Nel caso in cui le modifiche di cui al periodo precedente comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, a meno che le stesse siano di carattere puramente amministrativo o siano state imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale

Le modifiche che Axera S.p.A. apporterà alle proprie Condizioni Generali saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Il diritto di recedere dal Contratto potrà essere esercitato dal Cliente entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali.

In caso di recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente verranno applicate le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvederà 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 applicheranno al Cliente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

In mancanza di recesso nei termini indicati dal presente paragrafo, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

4.2. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa ai Clienti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea, è chiara e di facile consultazione, e contiene riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento, e agli eventuali consumi; se necessario alla fattura vengono allegati ulteriori dettagli. Essa verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, addebito su conto corrente SDD, versamento con bonifico, versamento su conto corrente postale e ricevuta bancaria. Eventuale forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità "on line".

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Axera di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Axera gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, secondo quanto previsto dal Contratto.

4.3. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, Axera provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alle emissioni dei corrispondenti addebiti e/o accrediti. Qualora l'errore venga rilevato e segnalato dal Cliente, Axera provvede alla rettifica delle fatture riconosciute errate entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione ed in concomitanza con il successivo evento di fatturazione provvede all'accredito dei pagamenti in eccesso.

4.4. CONSUMI

Axera può fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente stesso e concordata; ciò come strumento di autotutela sia di Axera che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, Axera si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. In caso contrario verranno addebitati al Cliente, qualora non effettuati.

4.5. RECLAMI, PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E INDENNIZZI

Axera garantisce massima attenzione alla corretta gestione dei reclami, in particolare al rispetto dei principi di trasparenza e tracciabilità dei medesimi, assicurando risposte adeguate entro i tempi contrattualmente e legalmente definiti.

Il Cliente potrà inoltrare al servizio Clienti di Axera qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, secondo le seguenti modalità:

Per i Clienti Business

- Numero unico 192100, alla voce "Segnalazione Reclami", accessibile all'opzione 5 dell'IVR (albero fonico);
- Posta elettronica, all'indirizzo: customer-care@axera.it;
- Posta ordinaria, mediante raccomandata A/R all'indirizzo Axera S.p.a. - Via Madonnetta 215 - 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Per i Clienti Consumer (Clienti "Ovunque")

- Numero unico 192020, alla voce "Segnalazione Reclami", accessibile all'opzione 4 dell'IVR (albero fonico);
- Posta elettronica, all'indirizzo: customer-care@axera.it;
- Posta ordinaria, mediante raccomandata A/R all'indirizzo Axera S.p.a. - Via Madonnetta 215 - 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Per segnalazioni relative ad errate fatturazioni/aggiornamento dati, il Cliente potrà utilizzare i seguenti canali:

Per i Clienti Business

- Numero unico 192100, alla voce "Amministrazione", accessibile all'opzione 2 dell'IVR (albero fonico);
- Posta elettronica, all'indirizzo: amministrazione-clienti@axera.it;

Per i Clienti Consumer (Clienti "Ovunque")

- Numero unico 192020, alla voce "Amministrazione", accessibile all'opzione 2 dell'IVR (albero fonico);
- Posta elettronica, all'indirizzo: amministrazione-clienti@axera.it.

Le fasi del reclamo

Segnalazione	Il Cliente ha diritto a formulare reclamo attraverso i suelencati canali.
	Nel caso di reclamo ricevuto telefonicamente, gli operatori hanno l'obbligo di fornire un proprio numero di identificazione.
	Una volta acquisito il reclamo, l'operatore ha l'obbligo di fornire anche un codice identificativo dello stesso. Il numero identificativo sarà il numero di Ticket assegnato e sarà comunicato tramite email di conferma.
	Vanno descritti dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa E' necessario provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura tutti gli importi non oggetto di contestazione.
Verifica	Axera si impegna a verificare la fondatezza del reclamo nel rispetto dei principi di trasparenza e tracciabilità del medesimo, assicurando risposte adeguate entro i tempi contrattualmente e legalmente definiti. Axera, inoltre, sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.
Esito	Axera comunica entro 30 giorni l'esito della valutazione.
	L'operatore è tenuto a comunicare al Cliente, entro 10 giorni dal termine suesposto, l'esito del reclamo in forma scritta su supporto durevole, allegando un resoconto contenente le informazioni indicate in Allegato 5 (All. A alla Delibera Agcom 255/24/CONS).
	In caso di accoglimento del reclamo Axera effettua tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate ed eventualmente provvede anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo Axera fornisce le motivazioni ed i chiarimenti sul motivo del rigetto. Verrà richiesto il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Axera assicura la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente.

Se il Cliente non ottiene una risposta entro 30 giorni dalla presentazione scritta del reclamo o se non ritiene che l'esito dello stesso sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 25 del D.lgs 08.11.2021, n. 207, con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Axera, lamenta la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS, 339/18/CONS, 193/22/CONS e 194/23/CONS (ConciliaWeb, <https://conciliaweb.agcom.it>) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM (<http://www.agcom.it>).

La procedura di Conciliazione

Avvio	Presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com. attraverso la piattaforma ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it/)
Verifica	Axera si impegna a svolgere la conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione.
	Axera sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.
Esito	Axera discute insieme al Cliente la conciliazione nella seduta/udienza.
	Nel caso in cui la conciliazione abbia esito positivo , si giunge insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione. Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo , per definire la controversia il Cliente può ricorrere all'AGCOM se quest'ultima è relativa a procedure di passaggio tra operatori o all'Autorità Giudiziaria.

4.6. INDENNIZZI

Il Cliente può richiedere a Axera, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e dagli SLA di Contratto.

Axera provvede entro 30 giorni dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto e a fornire una risposta al Cliente. Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, Axera provvederà al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli SLA di Contratto.

Eventuali importi dovuti saranno riaccreditati nella prima fatturazione utile o, se necessario, liquidati tramite assegno o bonifico bancario.

Axera applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica.

Il Cliente riceverà l'indennizzo dovuto a seguito dell'invio a Axera entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o di una email al nostro indirizzo PEC (axera@pec.axera.it) contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

L'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi.

Per le segnalazioni relative a guasti o alla mancata attivazione/erogazione dei servizi, inviate dopo le 16:00 del venerdì, il conteggio delle 72 ore previste dalla SLA decorrerà a partire dalle 8:30 del lunedì successivo. Al termine di tale periodo inizierà il conteggio dell'eventuale rimborso.

	Fattispecie	Indennizzo	Modalità
1	Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto ¹	€ 7,50 per giorno di ritardo	Automatica dopo segnalazione
	- Servizi accessori ¹	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	- Servizi gratuiti ¹	€ 1,00 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Automatica dopo segnalazione
2	Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto; sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto	€ 7,50 per giorno di sospensione	Automatica dopo segnalazione
3	Malfunzionamento del servizio per motivi tecnici imputabili ad Axera ³	€ 6,00 al giorno	Su richiesta
4	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile ad Axera ²	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
5	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (accessorio) imputabile ad Axera ²	€ 2,50 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
6	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (gratuito) imputabile ad Axera ²	€ 1,00 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
7	Mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
8	Ritardo nella procedura di cambio operatore ²	€ 1,50 al giorno	Su richiesta
9	Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione ²	€ 5,00 al giorno	Su richiesta
10	Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
11	Perdita della numerazione ²	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo (fino ad un massimo di € 1500,00)	Su richiesta
12	Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	Su richiesta

Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti nei punti 1, 2, e 3 sono aumentati di un terzo.

Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 e 9, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui ai punti 11 e 12.

Gli indennizzi sopra riportati non saranno applicabili 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 e sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono altresì esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se il Cliente non ha segnalato il disservizio ad Axera 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.

¹ Ad eccezione di difficoltà tecniche imprevedute e non dipendenti da Axera o tempi diversi concordati con il Cliente.

² Nel caso sia a causa di Axera e non di altro Operatore. Nel caso di responsabilità di altro Operatore il Cliente ha diritto di rivalersi su quest'ultimo.

³ Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

Indennizzi in caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione del guasto su infrastruttura di altro Operatore

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio voce fornito in accesso diretto ULL o in modalità Wlr e servizi di accesso a internet da postazione fissa tramite risorse di altro Operatore, Axera corrisponde i seguenti indennizzi:

- rateo del canone giornaliero di abbonamento per ogni giorno di ritardo successivo oltre le 72 ore solari di SLA indicati al punto 2.2

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dal Cliente, Axera riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

4.7. DISCREPANZA DELLE PRESTAZIONI RISPETTO A QUANTO PROMESSO NEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 dell'Allegato B alla Delibera 307/23/CONS, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite da Axera che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. In tale ipotesi l'importo eventualmente dovuto per il terminale, in un'unica soluzione, non supera il valore corrispondente alle rate residue.

Resta ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto.

5 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino 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.

6 VIOLAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E PUNTI DI CONTATTO

Il Cliente può segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate:

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@axera.it;
- Telefono, al numero unico 192100 (per Clienti Business) e al 192020 (per Clienti "Ovunque");
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Axera S.p.a. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).



Axera S.p.A.

Telecomunicazioni e Soluzioni ICT
www.axera.it – 800 037 400

VICENZA

Via Enrico Fermi, 235/249

DUEVILLE (VI)

Via Marosticana, 279

MONTECCHIO MAGGIORE (VI)

Via Madonnetta, 215

SAN BONIFACIO (VR)

Località Crosaron 18/C