CARTA DEI SERVIZI 2016

InterPLANET S.r.l.

InterPLANET S.r.l. 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, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.
La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra InterPLANET 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 InterPLANET 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 InterPLANET 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.interplanet.it/cartaservizi, 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

InterPLANET è una società che opera dal 1995 nel campo dei servizi internet ed è un operatore di telecomunicazioni con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi al pubblico di comunicazione elettronica.

InterPLANET 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 InterPLANET 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

InterPLANET 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. InterPLANET 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. InterPLANET presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai Clienti socialmente più deboli. L'attività di InterPLANET si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo InterPLANET 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

InterPLANET 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 InterPLANET nella tutela della libertà individuale e della privacy della propria clientela nel massimo rispetto della normativa del DL 196/2003.

1.3. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

1.4. CONTINUITÀ

InterPLANET si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio InterPLANET 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, InterPLANET 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.
InterPLANET 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:
InterPLANET – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

oppure via mail al seguente indirizzo:

customercare@interplanet.it

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

1.6. CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira InterPLANET 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 InterPLANET sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.7. EFFICIENZA ED EFFICACIA

InterPLANET fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate per il 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.

1.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

InterPLANET 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

InterPLANET svolge continuativamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. InterPLANET 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 da InterPLANET sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1).
Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP, gli indicatori dell'accesso ad internet da postazione fissa sono:

- Tempi di attivazione dei servizi;
- Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- Addebiti contestati.

InterPLANET ha individuato inoltre i seguenti indicatori aggiuntivi relativi ai servizi di comunicazione elettronica:

- Continuità del servizio;
- Tasso di efficacia della rete;

InterPLANET 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.
InterPLANET 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 verifichino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

2.1. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

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.
InterPLANET 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, InterPLANET si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad InterPLANET, 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:

- 95% delle richieste entro 65 gg
- 99% delle richieste entro 75 gg
- Ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 95 %
- Tempo medio di attivazione: 30 gg

2.2. 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.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti.

Per i guasti segnalati tra le ore 8:30 e le ore 16:00 (dal Lunedì al Venerdì, esclusi festivi) il tempo di ripristino:

- 80% dei casi entro 48 ore solari
- 95% del casi entro 72 ore solari
- Tempo medio di riparazione: 48 ore solari

Nel caso in cui InterPLANET 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.interplanet.it e con messaggio di posta elettronica o SMS.

2.3. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Con "tasso di malfunzionamento" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga, rilevate nel medesimo periodo.
L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

2.4. TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

Con "tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza"si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'instante in cui l'operatore umano risponde all'utente.
L'obbiettivo prefissato per il tempo di risposta di un operatore è di 30 secondi.

2.5. ADDEBITI CONTESTATI

Con "addebiti contestati" si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma tracciabile.
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 2%.

2.6. 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.

2.7. TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

InterPLANET, 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 InterPLANET 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 InterPLANET.

3. TUTELA DEGLI UTENTI

3.1. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

InterPLANET 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;
- Pubblicazioni specifiche sul sito www.interplanet.it;
- Modifiche alla presente Carta dei Servizi;
- Tramite il proprio servizio Clienti raggiungibile all'indirizzo customercare@interplanet.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

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, InterPLANET 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.

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 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:30 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@interplanet.it per assistenza commerciale o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all' indirizzo amministrazione@interplanet.it;
- Telefono, al numero 0444 699399;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo InterPLANET S.r.l. – 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 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:30 ed al sabato mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@interplanet.it per l'assistenza commerciale o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@interplanet.it;
- Trouble Ticket all'indirizzo web http://assistenza.interplanet.it ;
- Telefono, al numero 0444 1770077;
- Fax, al numero 0444 1770078;
- Posta ordinaria, all'indirizzo InterPLANET S.r.l. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

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

3.3. SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da InterPLANET 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 all' indirizzo di posta elettronica supporto@interplanet.it e comunque 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 InterPLANET, 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 InterPLANET 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 InterPLANET 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.

3.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

InterPLANET 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, InterPLANET 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.

3.5. TUTELA DEI DATI PERSONALI

InterPLANET garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.
In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell' origine, della logica e delle finalità del trattamento, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.
Il Cliente potrà anche richiederne 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 a InterPLANET S.r.l, Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il "Contratto per la fornitura dei servizi internet di InterPLANET" (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, tramite il quale il Cliente chiede la fornitura e l'attivazione di uno o più servizi;

L'attivazione dei servizi, che InterPLANET comunica in forma scritta al Cliente, comporta la fatturazione e l'addebito degli importi stabiliti.
Una volta sottoscritti, l'inoltro ad InterPLANET del Contratto, degli specifici "Moduli d'Ordine" e del "Modulo di Attivazione" 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 InterPLANET 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 InterPLANET". InterPLANET fornirà al Cliente ciascuno dei servizi per i quali sia stato sottoscritto il relativo modulo d'ordine, per un periodo iniziale di 12 mesi a partire dalla data di attivazione dei medesimi; tale periodo si intenderà automaticamente rinnovato per la medesima durata, di anno in anno, salva disdetta da inviarsi a mezzo di raccomandata A.R. con 60 giorni d'anticipo rispetto alla scadenza.
Il Cliente ha il diritto di recedere qualora InterPLANET 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.
Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento dei prezzi), saranno comunicate al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo. Entro quindici giorni dal ricevimento della informativa relativa alla variazione del Prezzo, il Cliente avrà il diritto di recedere dal servizio sottoposto a variazione del prezzo in quel momento forniti da InterPLANET. In mancanza, la variazione del prezzo, si intenderà accettata.
Inoltre, con riferimento al Contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet, si precisa che qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso nei primi dodici mesi di vigenza del Contratto, InterPLANET potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, fino alla scadenza di detto periodo di dodici mesi.

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 R.I.D, versamento con bonifico, versamento su conto 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 InterPLANET di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a InterPLANET 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, InterPLANET 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, InterPLANET 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

InterPLANET 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 InterPLANET che a protezione del Cliente.
In caso di traffico anomalo, InterPLANET 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 E SEGNALAZIONI

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

- Posta elettronica, all'indirizzo customercare@interplanet.it;
- Telefono, al numero 0444 699399;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo InterPLANET S.r.l. - Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).

Per ciascun reclamo ricevuto, InterPLANET comunicherà al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla sua presentazione, 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 ed i chiarimenti sul motivo del rigetto.

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

4.6. INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

Il Cliente può richiedere a InterPLANET, 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.
InterPLANET provvede entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto ed a fornire una risposta al Cliente.
Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, InterPLANET 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.

4.7. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il Cliente, in caso di presunte violazioni delle clausole contrattuali o di altre norme vigenti, si rivolge all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
Il Cliente può richiedere all'Autorità di definire la controversia, solo dopo aver esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Co.re.com competente per territorio.
Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo http://www.agcom.it/provv contenente il testo integrale della Delibera 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e Clienti").

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@interplanet.it;
- Telefono, al numero 0444 699399;
- Fax, al numero 0444 498301;
- Posta ordinaria, all'indirizzo InterPLANET S.r.l. – Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2016

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società InterPLANET Srl si è prefissata per l'anno 2016.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	**Ordini di prima attivazione di servizi a banda larga**	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	65 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	75 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
	Tempo medio di attivazione	30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	**Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga**	
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale, e wireless	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	**Servizi wholesale**	
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	84%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1%