

LA CARTA DEI SERVIZI DI ESTRACOM

INDICE

1.	CARTA DEI SERVIZI	2
2.	L'OPERATORE	2
3.	I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
	3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	3
	3.2. CONTINUITÀ	3
	3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA	3
	3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	3
	3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	3
	3.6. RISPETTO DELLA PRIVACY	3
4.	GLI IMPEGNI	3
5.	FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO	5
6.	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI - CONTESTAZIONE FATTURE E RIMBORSI	5
7.	INDENNIZZI	7
8.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	11
	8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU	12
	8.2. REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI	12
9.	SERVIZI	12
	9.1. OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO	12
	9.2. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET	13
	9.3. SERVIZI DI TELEFONIA	13
	9.3.1. OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE	13
	9.3.2. TUTELA DEI DIRITTI	14
	9.4. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI	14
	9.5 SISTEMI DI PARENTAL CONTROL	14
	9.6 INIBIZIONE DELL'ACCESSO A RISORSE INTERNET IN ESECUZIONE DI OBBLIGHI COGENTI ..	15
10.	STANDARD DI QUALITÀ	15

ALLEGATO "A" – Obiettivi di Qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa

ALLEGATO "B" – Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*)

1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepitati, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (*di seguito anche "AGCom"*) con delibera n. 179/03/CSP e delibere n. 156/23/CONS, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni (*di seguito per brevità "s.m.i."*) in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica, e del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" allegato alla delibera 347/18/CONS e s.m.i..

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela (*Clienti Consumatori e Clienti Affari*).

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/>

Il Servizio Clienti di Estracom è a disposizione per ogni tipo di informazione, per segnalare disservizi e richiedere assistenza commerciale e tecnica. Il Customer Care è accessibile tramite:

- gratuitamente chiamando il Numero Verde **800 128 128** attivo con operatore tutti i giorni feriali dalle h. 08:30 alle h. 21:30, ai quali il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati e le condizioni economiche; è attivo con operatore tutti i giorni feriali dalle h. 08:30 alle h. 21:30;
- chiamando il centralino al numero 028270, anch'esso attivo con operatore tutti i giorni feriali dalle h. 08:30 alle h. 21:30, ai quali il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati e le condizioni economiche;
- gratuitamente chiamando il Numero Verde **800 978 998** attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore, per segnalare disservizi e richiedere assistenza in merito agli stessi.

Il Servizio Clienti è accessibile, inoltre, tramite e-mail all'indirizzo info@estracom.it

L'indirizzo PEC di Estracom è estracom@cert.estraspa.it

2. L'OPERATORE

Estracom S.p.A., con sede legale a Prato in via Ugo Panziera 16, 59100 Prato, e sede operativa in via di Grignano 27, è la società del gruppo ESTRA S.p.A. che si occupa di servizi di telecomunicazione dedicati principalmente alle PMI e Istituzioni pubbliche, quindi, in qualità di Operatore di telecomunicazioni si propone di fornire servizi di comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale attraverso la sottoscrizione di contratti negoziati (*attività prevalente*).

Estracom ha ottenuto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (*MIMIT*) i seguenti titoli:

- Autorizzazione Generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico;
- Autorizzazione Generale per la fornitura e installazione di reti pubbliche di comunicazioni;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-LAN alle reti ed ai servizi di telecomunicazione (*WIFI*).

Per ricevere maggiori informazioni su Estracom è a disposizione della clientela il sito web www.estra.it.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Estracom avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Estracom fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Estracom si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Estracom si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Estracom si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2. CONTINUITÀ

Estracom si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Estracom si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Estracom garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Estracom; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di Estracom vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

3.6 RISPETTO DELLA PRIVACY

Estracom garantisce il diritto del Cliente di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Estracom stessa e si impegna al trattamento dei dati nel rispetto delle norme di cui al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679 – c.d. GDPR).

4. GLI IMPEGNI

Estracom si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e presa visione direttamente nel sito Internet di Estracom;

- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 128 128**, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati e le condizioni economiche; inoltre, attraverso il Numero Verde **800 978 998** il Cliente può segnalare disservizi e richiedere assistenza;
- mettere a disposizione del Cliente una casella di posta elettronica (info@estracom.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare *(o per chi ne faccia richiesta mettere a disposizione nell'area riservata)* la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.estra.it o attraverso il Servizio di Customer Care (*Servizio Clienti*);
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici e sulla base delle indicazioni fornite dal Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza *(in adempimento alle delibere AGCom n.36/02/CONS, n.180/02/CONS e s.m.i.)*;
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto e, se possibile, unitamente alle fatture. Le stesse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, a mezzo PEC, posta o posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando, a tale scopo, i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Estracom o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Estracom o ai terzi da questa incaricati;
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere AGCom n. 78/02/CONS, 418/07/CONS, 600/09/CONS e s.m.i., nonché dal MIMIT con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145(i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente *(di default)* e selettiva *(a richiesta)*, salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Estracom; (ii) nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione di un eventuale codice personalizzato, per abilitare e/o disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Estracom invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato *(sempre su richiesta del Cliente)*;

- agevolare la fruizione dei servizi di comunicazione elettronica per particolari categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera AGCom n. 290/21/CONS e s.m.i. nel rispetto delle modalità ivi previste.
- agevolare le popolazioni colpite dagli eventi sismici ai sensi del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189 e s.m.i. e alle susseguenti delibere AGCom¹.
- Ad intervenire per riparare i guasti che impediscono l'uso del servizio, tempestivamente segnalati dal cliente direttamente al Customer Care di Estracom con le seguenti tempistiche: entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, escluse le domeniche, i giorni di festività nazionale e quelli di festività nel Comune dove è attivato il Servizio. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari. Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare i malfunzionamenti direttamente al Servizio riparazione guasti Estracom che risponde al Numero verde **800 978 998** con chiamata gratuita, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore. Estracom si impegna ad intervenire con la massima celerità

5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da Estracom fatturazioni commisurate alle tariffe/canoni in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate, secondo quanto meglio specificato nelle condizioni contrattuali. Qualsiasi corrispettivo si intende comprensivo di IVA, se non diversamente specificato ².

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla delibera AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento dei quali avviene mediante modalità anticipate (*c.d. anche pre-pagato*), il Cliente dovrà corrispondere a Estracom il corrispettivo stabilito sulla base di un canone accettato dal medesimo al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento, potranno essere addebitati al Cliente interessi di mora e spese secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali applicabili al Cliente e/o dalla legge, oltre all'eventuale applicazione degli ulteriori rimedi previsti dalle condizioni contrattuali, quali la riduzione e/o sospensione del Servizio e la risoluzione del Contratto.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso comprensivo di IVA.

Le ipotesi di recesso, modalità e costi applicabili sono disciplinati dalle condizioni contrattuali. Informazioni sui costi applicabili in caso di recesso in relazione alle singole offerte per adesione sono anche pubblicate sul sito www.estra.it, nella sezione "fibra" relativa ai servizi di telecomunicazione, alla pagina di "Trasparenza Tariffaria".

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI - CONTESTAZIONE FATTURE E RIMBORSI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di Estracom e inoltrate nelle seguenti modalità: chiamando il numero verde **800 128 128** o **800 978 998** o il numero 028270 e seguendo le istruzioni ricevute, oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@estracom.it, una PEC a

¹ <https://www.agcom.it/tutela-degli-utenti-in-caso-di-calamita>

² Nei casi di offerte business per clienti Affari con partita IVA, i corrispettivi sono fatturati al netto di IVA.

estracom@cert.estraspa.it e/o con comunicazione scritta all'indirizzo Estracom S.p.A., direzione Affari Regolamentari e Legali, via Ugo Panziera 16, 59100 Prato.

Il reclamo deve essere effettuato il prima possibile dal Cliente e comunque entro i trenta (30) giorni da quando conosce la circostanza oggetto di reclamo o avrebbe dovuto usando l'ordinaria diligenza. Tale termine è a pena di decadenza del diritto del Cliente a rimborsi, indennizzi e risarcimento danni, fermo l'obbligo di Estracom di porre fine all'inadempimento o inesatto adempimento se il reclamo ha esito positivo.

Al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Estracom dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente, nonché il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

Per contestazioni afferenti la qualità del servizio di accesso a Internet, al fine di poter azionare i rimedi applicabili il Cliente deve valersi dello strumento gratuito di certificazione della qualità reso disponibile dall'Autorità in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni su <https://misurainternet.it>.

In caso di contestazioni afferenti la fattura, con tempestiva instaurazione secondo le indicazioni fornite di una procedura di reclamo, conciliazione o risoluzione della controversia (*v. infra*), il Cliente potrà sospendere il pagamento del servizio specificamente interessato dalla contestazione e Estracom si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di quattro (4) mesi dalla chiusura del reclamo e di tre (3) mesi dalla chiusura del tentativo obbligatorio di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Estracom si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Estracom comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Estracom indicherà i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa dinanzi al Co.Re.Com. nelle modalità indicate all'interno del portale AGCom <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contentioso-tra-utenti-e-operatori> dove è possibile trovare i modelli per attivare l'iter della conciliazione.

La risoluzione delle controversie tra Estracom e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione³, è subordinata all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m.i.⁴. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, attraverso la nuova piattaforma *online* Conciliaweb⁵, dinanzi ai Comitati Regionali delle Comunicazioni o agli altri organismi indicati all'articolo 3 del cit. Regolamento (*cfr. anche* <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contentioso-tra-utenti-e-operatori>).

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla conclusione della procedura ma la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. In caso di mancata conciliazione, la definizione della

³ Più esattamente sono escluse dall'applicazione del Regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy.

⁴ Si veda il Regolamento di cui all'allegato B) alla Delibera 194/23/CONS su: <https://www.agcom.it/sites/default/files/migration/attachment/Allegato%207-8-2023%201691398817210.pdf>

⁵ ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori. <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

controversia potrà essere deferita entro 3 mesi all'Autorità, secondo quanto previsto dal cit. Regolamento, sempre che non sia adita l'Autorità giudiziaria.

La facoltà di sospendere il servizio con congruo preavviso per mancato pagamento del Cliente sarà esercitata da Estracom esclusivamente per il servizio interessato dal mancato pagamento. Sono fatti, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti del Cliente, e sempre che risulti tecnicamente fattibile circoscrivere la sospensione. Aa tali fini: a) non si intenderà “mancato pagamento” il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di conciliazione o risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del cit. Regolamento; b) il mancato pagamento non si intenderà “ripetuto” se nei sei (6) mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano altre fatture insolute.

Se il reclamo è respinto, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme dovute, salvo diverso esito della procedura di conciliazione o risoluzione della controversia. Se viceversa sono accolte o accertate le ragioni del Cliente, Estracom provvede entro 15 giorni: (i) al rimborso dell'importo da restituire o al relativo storno nelle fatture successive, a scelta del Cliente o (ii) ad emettere nota di credito per i corrispettivi fatturati rimasti in sospeso.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7. INDENNIZZI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Estracom provvederà ad indennizzare i propri clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere a richiesta del Cliente in relazione al pregiudizio patito caso per caso, ovvero “automatici”, giusto reclamo senza bisogno di specifica richiesta di indennizzo da parte del Cliente secondo quanto di seguito precisato e in linea con quanto previsto dall'articolo 3 dell'Allegato “A” delibera 347/18/CONS e s.m.i. *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*⁶.

Di seguito, gli indennizzi previsti da Estracom per tipologia di disservizio, gli importi indicati sono comprensivi di IVA e sono sempre computati in maniera unitaria per reclami riconducibili al medesimo disservizio.

Per tipologie di disservizio non espressamente riportate sulla presente Carta dei Servizi, si applica quanto stabilito dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. e dal suo allegato *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, alle medesime condizioni ivi stabilite.

A tali fini, come da definizioni delle Condizioni Generali di Contratto di Estracom.

- per “Servizio Principale” si intende il servizio di accesso a Internet o il servizio telefonico basato sull'uso della numerazione (a prescindere dalla tecnologia impiegata, es. VoIP), mentre ogni altro servizio previsto dal Contratto è “Servizio Accessorio”;

- “Cliente Consumatore” è il Cliente così definito dal D.lgs. 206/2005 e s.m.i. (*Codice del Consumo*), mentre “Cliente Affari” è ogni altra tipologia di Cliente.

In linea con quanto stabilito dall'art. 14 del cit. Regolamento, se il Cliente ha usato i servizi in maniera anomala o non conforme alla causa o oggetto del Contratto è escluso il diritto agli indennizzi per disservizi conseguenti o collegati a tale utilizzo.

⁶ Si veda il Regolamento di cui all'allegato B, Delibera 194/23/CONS
<https://www.agcom.it/sites/default/files/migration/attachment/Allegato%207-8-2023%201691398817210.pdf>

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Estracom al Cliente, saranno calcolati con decorrenza dal reclamo (sempre che lo stesso sia effettuato nel termine) e accreditati nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo inoltrato dal Cliente (*ai fini della compensazione con gli importi dovuti dal Cliente*). Nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o cessazione del rapporto, saranno liquidati entro sessanta (60) giorni (*dalla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo del Cliente*) mediante bonifico o assegno bancario effettuato secondo le coordinate IBAN fornite dal Cliente. E' fatto salvo quanto di seguito specificato per gli indennizzi automatici.

7.1 - Indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione e/o trasloco del servizio principale

7.1.1 Estracom si impegna ad attivare la fornitura di cui al Contratto entro il termine massimo di 90 giorni dalla conclusione del Contratto o nel diverso termine massimo previsto nel Contratto medesimo e ad es. specificato nell'Offerta. Estracom si impegna a tenere aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione, per cause non imputabili ad Estracom, quest'ultima comunicherà prontamente al Cliente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione.

In caso di ritardo imputabile ad Estracom nell'attivazione del Servizio Principale, ovvero di ritardo nel trasloco dello stesso (equiparato a tali fini ad una nuova attivazione), il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici di seguito previsti.

7.1.2 Nel caso di ritardo imputabile a Estracom nell'attivazione, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, Estracom corrisponderà automaticamente al Cliente per ciascun Servizio Principale e per ogni giorno di ritardo un indennizzo pari a euro 7,50 per il Cliente. L'indennizzo dovuto è tuttavia unico in caso di più Servizi Principali sullo stesso collegamento.

7.1.3 Tale indennizzo verrà corrisposto in maniera automatica mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per Estracom di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Qualora la somma da corrispondere superi l'importo della prima fattura utile, e la parte in eccesso l'importo di Euro 100,00, il Cliente potrà chiedere di ricevere l'eccedenza mediante assegno o bonifico bancario, anziché mediante accredito sulle fatture successive.

7.1.4 Il Cliente può richiedere l'indennizzo sopra indicato anche nei casi di ritardo per i quali Estracom, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

7.2 - Indennizzo automatico per sospensione o cessazione amministrativa del servizio principale in assenza dei necessari presupposti o di congruo preavviso

7.2.1 Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, o in assenza del previsto preavviso, Estracom è tenuta a corrispondere automaticamente l'indennizzo di euro 7,50, per ciascun Servizio Principale e per ogni giorno di sospensione. L'indennizzo dovuto è tuttavia unico in caso di più Servizi Principali sullo stesso collegamento

7.2.2 Tale indennizzo verrà corrisposto nelle medesime modalità indicate al superiore paragrafo 7.1.3.

7.3 – Indennizzo a richiesta per ritardo d'attivazione, o sospensione / cessazione amministrativa in assenza dei necessari presupposti o di congruo preavviso, per Servizio Accessorio e/o gratuito

7.3.1 Qualora il ritardo nell'attivazione, o la sospensione/cessazione amministrativa in assenza dei necessari presupposti o del congruo preavviso, riguardino un Servizio Accessorio e/o gratuito, Estracom riconosce al Cliente che ne faccia motivata richiesta, per ogni giorno di ritardo/sospensione/cessazione l'indennizzo di euro 1,00 per il Servizio Accessorio e di euro 0,50 per quello gratuito, fino a un massimo, rispettivamente, di euro 50,00 e euro 25,00. L'importo unitario dell'indennizzo e il tetto massimo sono raddoppiati per il Cliente Affari.

7.3.2 Tale indennizzo è unico per servizi tecnicamente vincolati tra loro e non si applica al Servizio Accessorio e/o gratuito che sia tecnicamente dipendente dal Servizio Principale se è già dovuto l'indennizzo per quest'ultimo.

7.4 – Indennizzo a richiesta per guasto o malfunzionamento del servizio

7.4.1 Ai fini della presente Carta dei Servizi, per “Guasto” si intende la completa interruzione per motivi tecnici del servizio, per “Malfunzionamento” si intende irregolare o discontinua erogazione per motivi tecnici del servizio. Estracom si impegna a riparare il Guasto o Malfunzionamento entro il termine massimo contrattualmente garantito decorrente dal reclamo del Cliente, e in difetto di diversa indicazione entro il termine stabilito nella presente Carta dei servizi (v. alla sezione Impegni).

7.4.2 In caso di Guasto o Malfunzionamento e ritardo nella riparazione imputabili ad Estracom, quest’ultima riconosce al Cliente che ne faccia motivata richiesta, per ciascun Servizio Principale e per ogni giorno lavorativo di ritardo nella riparazione l’indennizzo di euro 3,00 per il Guasto e di euro 1,50 per il Malfunzionamento, fino a un tetto massimo rispettivamente di euro 50,00 ed euro 25,00. L’importo unitario dell’indennizzo e il tetto massimo sono raddoppiati per il Cliente Affari. Tali indennizzi non si applicano alle ipotesi disciplinate dal successivo punto 7.7. L’indennizzo dovuto è unico a fronte di più Servizi Principali erogati sullo stesso collegamento.

7.4.3 Nei casi previsti al precedente 7.4.2, se il Guasto o Malfunzionamento riguardano un Servizio Accessorio e/o gratuito, l’importo unitario e il tetto massimo sono quelli indicati al precedente punto 7.3.1 inclusi i limiti di cui al punto 7.3.2.

7.5 – Indennizzo a richiesta per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

7.5.1 In caso di ritardo nell’espletamento della procedura di cambio operatore, su motivata richiesta del Cliente, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere per ogni giorno di ritardo l’indennizzo di euro 0,50 fino ad un massimo di euro 25,00, salvo nei casi di discontinuità superiore a 1 giorno lavorativo o malfunzionamento nei quali trovano applicazione invece gli indennizzi del 7.4, rispettivamente, per Guasto o Malfunzionamento. L’importo unitario dell’indennizzo e il tetto massimo sono raddoppiati per il Cliente Affari.

7.5.2 Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, su motivata richiesta del Cliente, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere per ogni giorno di ritardo un indennizzo pari a euro 1,25 fino a un massimo di euro 50,00. L’importo unitario dell’indennizzo e il tetto massimo sono raddoppiati per il Cliente Affari.

7.5.3 Le modalità di accredito di tali indennizzi sono le medesime indicate al superiore 7.3.3.

7.6 - Indennizzo a richiesta in caso di perdita della numerazione

7.6.1 Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l’utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 50,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 750,00. L’importo unitario dell’indennizzo e il tetto massimo aumentati per il Cliente Affari rispettivamente a euro 200,00 e euro 3.000.

7.7. - Indennizzo a richiesta in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi dell’accesso Internet

7.7.1 Estracom si impegna a rispettare gli indicatori di qualità del Servizio di Accesso a Internet specifici del Contratto con il Cliente per: (a) velocità di trasmissione dati minima, massima e normalmente disponibile in download e in upload; (b) ritardo massimo di trasmissione dati; (c) tasso massimo di perdita dei pacchetti.

7.7.2 Qualora il Cliente, attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e misura certificata della qualità del servizio denominato Misura Internet reso disponibile dall’AGCom sul sito www.misurainternet.it, con il software Ne.Me.Sys (cfr. https://misurainternet.it/info_nemesys/), nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e sue modifiche, riscontri valori misurati per tali indicatori di qualità peggiorativi rispetto ai valori garantiti da Estracom nel Contratto, entro 30 giorni dalla data riportata dal Certificato, può presentare reclamo circostanziato avente ad oggetto “Reclamo Misura Internet” con allegato il certificato della misura effettuata, oppure, trasmettere telematicamente il certificato a Estracom tramite lo stesso citato servizio di verifica gratuita della qualità (tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’Operatore), a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità

garantita. In tali casi, Estracom si adopera per ripristinare ove possibile entro 30 giorni il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto.

Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e sue modifiche, il Cliente può effettuare una seconda verifica e, qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti, previo reclamo circostanziato supportato dalle dette misure certificate, il Cliente può valersi dei rimedi previsti dal Contratto.

7.7.3 L'eventuale seconda certificazione del mancato rispetto dei parametri garantiti (*e relativo mancato ripristino dei parametri garantiti nell'intervallo tra il primo e secondo certificato*) conferisce al Cliente il diritto di chiedere gli indennizzi di seguito indicati, o avviare una procedura di conciliazione tramite piattaforma ConciliaWeb di AGCom:

- (a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime garantite: un importo pari al 50% del canone mensile per il Servizio;
- (b) in caso di mancato rispetto velocità normalmente disponibile garantita, quando non ricorra l'ipotesi precedente: un importo pari a 30% del canone mensile per il Servizio;
- (c) in caso di mancato rispetto delle velocità massime garantite, quando non ricorra alcuna delle ipotesi che precedono alle lettere (a) e (b): un importo pari al 10% del canone mensile per il Servizio;
- (d) in caso di mancato rispetto del valore garantito come ritardo massimo di trasmissione dati e/o del tasso massimo di perdita dei pacchetti: un importo pari al 10% del canone mensile per il Servizio.

7.7.4 Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi sono alternativi agli altri rimedi previsti dal Contratto. Fanno eccezione le ipotesi di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente per uno o più di tali parametri, poiché in tali casi il rimedio del recesso è cumulabile con il diritto all'indennizzo. A tali fini, si intende significativa una discrepanza rispetto al valore garantito superiore al 100% in entrambe le misure certificate di cui al punto 7.7.2. A tali fini si intende continuativa o frequentemente ricorrente, una discrepanza che sia certificata, attraverso lo strumento di cui al punto 7.2.2, da almeno 3 misurazioni ulteriori rispetto alle due di cui al punto 7.2.2, nei 4 mesi successivi.

7.7.5 Tali indennizzi sono corrisposti, nel loro complesso, entro la misura massima pari al 300% del canone mensile del Servizio per ciascuna linea di accesso a Internet direttamente coinvolta e anno solare. Saranno accreditati a partire dalla prima fattura utile successiva al verificarsi dei relativi presupposti (*ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico o assegno bancario effettuato secondo le coordinate IBAN fornite dal Cliente*).

7.8 – Indennizzo a richiesta per mancato riscontro ai reclami

Infine, in caso di mancato riscontro ai reclami scritti entro 30 giorni dalla ricezione, è previsto un indennizzo di euro 5,00 per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di euro 150,00 ed è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio.

7.9 - Indennizzo a favore di Estracom per “intervento a vuoto” e rimborso costi assistenza non inclusa

Per “Intervento a vuoto” si intende ogni intervento tecnico eseguito con personale specializzato a ciò incaricato che non sia stato possibile effettuare per irreperibilità del Cliente nei relativi locali alla data/ora concordate o che sia stato eseguito a seguito di segnalazione guasti e o disservizi e successivamente chiuso con esito negativo, per cause imputabili al Cliente medesimo o per insussistenza del problema. Nei casi di intervento a vuoto, Estracom si riserva di addebitare al Cliente, nella prima fattura utile successiva, un importo pari ad € 60,00 IVA inclusa o il diverso importo previsto dal Contratto, oltre ai costi dell'assistenza non inclusa nell'assistenza gratuita del Contratto, che saranno calcolati sulla base del costo orario della manodopera impiegata quale indicato sul Sito Web e degli eventuali costi aggiuntivi per materiali approvati dal Cliente.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Estracom garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da Estracom che i dati personali forniti al Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di Estracom garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Estracom, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Estracom ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di Estracom, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (*Regolamento UE/2016/679*) ⁷, quali in particolare:

- (i) società del gruppo Estra S.p.A. che utilizzino legittimamente il marchio Estracom;
- (ii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Estracom, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali e relativi al traffico del Cliente, trattati per fornire il servizio di comunicazione elettronica e memorizzati da Estracom, salvo saranno cancellati o resi anonimi al termine della comunicazione, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di Estracom e il Cliente, e gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico (*e ad es. l'obbligo di Estracom di fornire, su richiesta delle competenti Autorità Giudiziarie nei modi di legge, tutti i dati personali e i flussi informativi nelle modalità previste con i connessi obblighi di conservazione degli stessi per finalità di accertamento e repressione dei reati di cui all'art. 132 del D.lgs. 196/2003 e s.m.i.*).

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Estracom che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Estracom.

In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (*Regolamento UE/2016/679*) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

Estracom si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici

⁷ Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (*General Data Protection Regulation o GDPR*)

(sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Estracom provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Estracom, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Estracom non può in alcun modo incidere. Estracom non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

8.2. Registro Pubblico delle Opposizioni

In ottemperanza alle disposizioni del Decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26, **“Regolamento recante disposizioni in materia di istituzione e funzionamento del registro pubblico dei contraenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali, ai sensi dell'articolo 1, comma 15, della legge 11 gennaio 2018, n. 5.”**, gli utenti che non desiderano più ricevere chiamate indesiderate di telemarketing possono iscrivere i numeri di telefono, fissi e cellulari, di cui è intestatario al Registro pubblico delle opposizioni (RPO). L'iscrizione al servizio annulla i consensi alla pubblicità rilasciati in precedenza, tranne quelli che l'utente autorizzerà dopo l'iscrizione al Registro e i soggetti con cui ha un contratto di carattere continuativo (*come per esempio i gestori delle tue utenze del settore telefonico ed energetico*). Il servizio si riferisce sia alle chiamate con operatore umano sia a quelle automatizzate (*“robocall”*). L'iscrizione è gratuita e a tempo indeterminato, ma può essere rinnovata se l'utente intende annullare nuovamente i consensi al telemarketing rilasciati dopo l'iscrizione al RPO. Il Registro pubblico delle opposizioni è stato esteso a tutti i numeri di telefono fissi e mobili, sia quelli presenti negli elenchi telefonici pubblici sia quelli riservati. Tutti i cittadini intestatari di un contratto telefonico (*detti anche “contraenti telefonici”*) possono iscriversi al servizio bloccando l'utilizzo del proprio numero per finalità pubblicitarie da parte degli operatori di telemarketing. L'utente può iscrivere uno o più numeri di telefono al RPO mediante le seguenti modalità:

- telefono
- web
- e_mail

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito web <https://registrodelleopposizioni.it/>, oppure, richiedere informazioni e segnalazioni sul servizio inviando una mail o PEC ai seguenti indirizzi:

- info.abbonati@registrodelleopposizioni.it
- infoabbonati.rpo@pec.it

9. SERVIZI

9.1. OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCESSO

Estracom offre servizi di accesso verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della banda ultralarga⁸ della rete in fibra ottica, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce.

9.2. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Estracom offre i seguenti servizi di accesso ad Internet ⁹:

- i. FTTH (*Fiber To The Home*),
- ii. FTTC (*Fiber To The Cabinet*),

⁸ Previa verifica della copertura del territorio.

⁹ Su richiesta, sono praticabili sconti per le categorie di utenti disabili, conformemente alla delibera AGCom n. 290/21/CONS e s.m.i., nel rispetto delle “disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile”.

- iii. FTTB (*Fiber To The Building*),
- iv. Wireless (*su frequenze pubbliche condivise*).

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di una linea telefonica ¹⁰;
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio verificabile dal personale tecnico di Estracom o attraverso il portale www.estra.it

I tempi di attivazione di tali servizi possono variare in funzione della tecnologia di accesso richiesta; i tempi max di attivazione sono di circa 90 (*novanta*)¹¹ giorni dalla ricezione da parte di Estracom dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente.

9.3. SERVIZI DI TELEFONIA

Estracom offre servizi di telefonia fissa tramite tecnologia VoIP (*Voice over IP*).

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCom, salva diversa richiesta del Cliente, Estracom attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo di chiamate diverse da chiamate dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numeri mobili (*e numeri con regime tariffario equivalente*). Il Cliente può poi chiedere la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Ulteriori informazioni sulle prestazioni di blocco delle chiamate sono disponibili chiamando il Servizio Clienti e/o consultando il Sito Web.

Inoltre, Estracom adotta misure precauzionali per preservare l'interesse del Cliente rispetto al rischio di furti di traffico e gli fornisce gratuitamente a richiesta uno o più strumenti e/o modalità per limitare e/o controllare il livello dei consumi, incluso un avviso di presumibile traffico in caso di superamento di soglie di spesa.

9.3.1. OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE

I servizi di Estracom si basano sulle numerazioni 80x disciplinate da AGCom all'interno della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. .

L'offerta è così suddivisa:

- Servizi su numerazioni di Addebito Ripartito;
- Servizi su numerazioni di Addebito al Chiamato.

L'offerta Estracom sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative.

9.3.2. TUTELA DEI DIRITTI

Estracom fornisce informazioni di cui al punto 9.4. verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

9.4. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Estracom fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCom e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei

¹⁰ nei casi di migrazione e/o portabilità del numero

¹¹ previa verifica della fattibilità tecnica su rete di accesso proprietaria e/o copertura wholesale

minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e s.m.i., di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

Estracom potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

Estracom potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Estracom potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio.

La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Estracom e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, Estracom contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Estracom avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (*quali mail, PEC, sms etc.*). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Estracom.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni internazionali e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Estracom previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Estracom conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

9.5. SISTEMI DI PARENTAL CONTROL

Premesso che l'offerta di Estracom non è rivolta ai minori, in conformità a quanto previsto dalla normativa e regolamentazione vigente per l'implementazione di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", ossia in attuazione dell'art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70 nonché dalle linee guida disposte dall'AGCom nella delibera n. 9/23/CONS del 25 Gennaio, avuto riguardo anche all'art. 13, comma 2, del D.L. "Caivano" n. 123 del 15/09/2023, coordinato con la legge di conversione n. 159/2023, Estracom (i) sottolinea l'importanza di limitare e/o controllare l'eventuale accesso ai contenuti e/o alla rete da parte dei minori, con l'installazione e attivazione di applicazioni di filtraggio dei contenuti inappropriati per i soggetti minorenni e di blocco di accesso ai contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto (*cd. "Parental Control"*) e (ii) fornisce uno strumento di Parental control attivabile dal Cliente "Consumatore" (*ai sensi del Codice del Consumo*), per la tutela dei minori che possono fruire della connessione.

Il Cliente Consumatore può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("SPC") offerto da Estracom, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'AGCOM, e per i cui dettagli, caratteristiche e funzionalità si rinvia alla pagina web informativa disponibile sul sito Web, nella sezione recante le informazioni per i consumatori. Il Cliente Consumatore prende atto che Estracom non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (*es. attivandolo e disattivandolo come ritenuto opportuno*), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

Il Cliente non Consumatore è invitato a precludere l'uso della sua connessione a minori e in ogni caso a informare le persone fisiche che utilizzano la sua connessione dell'importanza di proteggere i minori da contenuti inappropriati installando e attivando sui dispositivi in uso idonei applicativi di Parental Control.

9.6 INIBIZIONE DELL'ACCESSO A RISORSE INTERNET IN ESECUZIONE DI ORDINI COGENTI

Il Servizio di accesso ad Internet può subire limitazioni a tutela dei diritti di terzi, dell'ordine pubblico e/o della pubblica sicurezza, per effetto di ordini cogenti provenienti dalle competenti Autorità (*Autorità Giudiziaria, AGCOM, AGCM, ACN, ADM, CNCPO, CONSOB, etc.*), anche tramite loro ausiliari e/o sistemi di trasmissione degli ordini, sulla base di disposizioni normative e relative disposizioni attuative, quali in specie ordini di disabilitare l'accesso a determinati siti Internet (*indirizzi IP e/o FQDN*).

10. STANDARD DI QUALITA'

Estracom pubblica alla voce "Trasparenza Tecnica" accessibile dalla *home page* della sezione del sito web riservata alle telecomunicazioni, le informazioni relative alle caratteristiche qualitative e prestazioni di ciascun'Offerta di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, che Estracom si impegna contrattualmente a rispettare, nella misura in cui può controllare gli elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi con il terzo operatore autorizzato, proprio fornitore di servizi d'accesso wholesale.

Tali informazioni includono la tecnologia utilizzata e alcuni importanti parametri garantiti di qualità della connessione, quali: la velocità minima, massima e normalmente disponibile in download e in upload; il ritardo massimo di trasmissione dati e il tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione offerta.

Inoltre, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione, al fine di consentire agli utenti di valutare la qualità dei servizi offerti da Estracom alla generalità dei propri Clienti, Estracom stabilisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi generali di qualità e pubblica tali obiettivi insieme a relazioni semestrali e annuali nelle quali dà conto dei risultati raggiunti. Estracom pubblica gli allegati A e B contenenti gli indicatori che misurano la qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa e di call center (per quanto attiene all'assistenza clienti), i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, comunicando periodicamente i risultati raggiunti all'Autorità nel rispetto delle delibere¹² (*cfr. nella sezione del sito web riservata alle telecomunicazioni, all'interno della pagina web <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/>*).

Infine, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 156/23/CONS e s.m.i., al fine di consentire agli utenti un confronto delle offerte, l'Autorità pubblica sul sito www.misurainternet.it, tabelle comparative, anche in forma sintetica, di misurazioni dei parametri di qualità dei servizi di cui alle principali offerte dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa. Tali misure, cd. statistiche, rilevate per conto dell'Autorità da un terzo soggetto indipendente (*Fondazione Ugo Bordon*) avranno ad oggetto anche le velocità riscontrate e gli altri indicatori della qualità della connessione (*ferme le garanzie contrattualmente fornite dall'operatore*).

¹² Delibera 156/23/CONS e s.m.i. - Qualità dei Servizi di Comunicazioni da postazione fissa – e delibera 79/09/CSP e s.m.i - Qualità dei Servizi di Call Center.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 156/23/CONS e s.m.i., riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Estracom S.p.A. per l'anno 2026.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Reclami sugli addebiti (All. 2 delibera n. 156/23/CONS)	Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta de Cliente) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Misura: rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Unità di misura: valore percentuale Indicazioni obbligatorie: su tutte le fatture emesse per i servizi di telefonia fissa; si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	
	Obiettivo Estracom	≤ 2,0%
Accuratezza della fatturazione (All. 3 delibera n. 156/23/CONS) ⁽¹⁾	Definizione: 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. Misura: rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. 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 riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato. Unità di misura: valore percentuale	
	Obiettivo Estracom	≤ 1,5%

Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) ⁽²⁾	Definizione: tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente Misure: a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. Unità di misura: per le misure a), b) e c) i giorni solari, per le misure d) ed e) i valori percentuali.	
	Obiettivi Estracom per i servizi forniti con proprie infrastrutture d'accesso: a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Obiettivi Estracom per i servizi forniti mediante utilizzo di servizi d'accesso wholesale di altro operatore: a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	a) 20 gg b) 45 gg c) 60 gg d) 99 % e) 99 % a) 25 gg b) 80 gg c) 100 gg d) 95 % e) 99 %
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n.156/23/CONS) ⁽³⁾	Definizione: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Misura: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso. Unità di misura: valore percentuale	
	Obiettivo Estracom:	10%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n.156/23/CONS) ⁽⁴⁾	Definizione: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Misure: a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. Unità di misura: per le misure a), b) e c) le ore comprese quelle non lavorative, per la misura d) il valore percentuale.	
	Obiettivi Estracom per i servizi forniti con proprie infrastrutture d'accesso: a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: Obiettivi Estracom per i servizi forniti mediante utilizzo di servizi di accesso wholesale di altro operatore: a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	a) 50 ore b) 25 ore c) 80 ore d) 99% a) 50 ore b) 38 ore c) 100 ore d) 90 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n.156/23/CONS) ⁽⁵⁾	Definizione: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale Misura: Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali Unità di misura: valore percentuale	
	Obiettivo Estracom:	5 %
Tempo di instaurazione di una chiamata (Allegato 8 delibera n.156/23/CONS)	Definizione: l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. Misure: a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali Unità di misura: secondi	
	Obiettivo Estracom	a) 10 secondi b) 12 secondi

1) Significato di "Percentile". Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è ad es. il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

2) Giorni solari tra la ricezione di un valido ordine e la reale disponibilità per l'uso. Il tempo indicato si intende comprensivo studio di fattibilità tecnica per lo specifico accesso. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore, quali: assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura, in caso di cambio operatore; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

3) Sono considerati unicamente i malfunzionamenti imputabili all'operatore (es. non quelli non riscontrati o causati da apparati d'utente).

4) Sono esclusi i casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente

5) Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (Call Center)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e s.m.i., riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Estracom S.p.A. per l'anno 2026.

Indicatori	Misure	Obiettivi
1. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo Obiettivo Estracom:	30 secondi
2. tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti Obiettivo Estracom:	20 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi Obiettivo Estracom:	75 %
3. percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Obiettivo Estracom:	98,5 %