

# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

PREMESSA .....	2
1. CARTA DEI SERVIZI .....	2
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
Uguaglianza ed imparzialità .....	3
Continuità.....	3
Partecipazione al miglioramento .....	3
Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza .....	3
Efficacia ed efficienza.....	4
Diritto di scelta.....	4
Sicurezza .....	4
Riservatezza.....	4
3. RAPPORTI TRA EASYNET E GLI UTENTI.....	4
3.1. Informazioni agli utenti .....	4
3.2. Il contratto.....	5
3.3. Modifiche al contratto .....	5
3.4. Durata e recesso.....	5
3.5. Fatturazione e modalità di pagamento .....	5
3.6. Blocco selettivo di chiamata.....	6
4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	6
4.1. Assistenza .....	6
4.2. Reclami e segnalazioni .....	7
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E PENALI .....	7
5.1. Premessa .....	7
5.2. Tempi di attivazione dei servizi .....	7
5.3. Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti .....	7
5.4. Penali e indennizzi.....	7

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

6.	RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	8
7.	TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU .....	8
7.1.	Tutela dei dati personali .....	8
7.2.	Inserimento nella base dati unica.....	8
8.	PORTABILITÀ DEL NUMERO FISSO .....	9

## PREMESSA

Easynet S.p.A. (“**Easynet**”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, relativa ai “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”, nonché dalla Delibera AGCOM 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*”; nonché dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “*Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa*” e loro successive modifiche e integrazioni, adotta la presente “**Carta dei Servizi**” che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Easynet nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Easynet assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Easynet e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come “**utenti**” o “**Clienti**”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i “**Servizio/i**”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Easynet si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web <https://www.easynet.group> o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Easynet sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

## Uguaglianza ed imparzialità

Easynet fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Easynet garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Easynet presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Easynet adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso e l'uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

## Continuità

Easynet si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Easynet dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Easynet si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Easynet si impegna a concordare la data e l'orario.

## Partecipazione al miglioramento

Easynet garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

## Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza

Easynet assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Easynet si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Easynet si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito aziendale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

### Efficacia ed efficienza

Easynet ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

### Diritto di scelta

Easynet, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Easynet rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Easynet riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alle Delibere 274/07/CONS e 52/09/CIR e loro s.m.i.

### Sicurezza

Easynet si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Easynet e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso: *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato; *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica; *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

### Riservatezza

Easynet si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente.

## 3. RAPPORTI TRA EASYNET E GLI UTENTI

### 3.1. Informazioni agli utenti

Easynet rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Easynet si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

#### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco  
C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv  
Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.  
C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911  
[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)  
[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)  
[www.easynet.group](http://www.easynet.group)  
[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del Servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti di riferimento informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

### 3.2. Il contratto

Le Condizioni Generali di Contratto, la presente Carta dei Servizi, i documenti relativi all'Offerta Commerciale e gli eventuali Allegati tecnici (in particolare, il "Capitolato tecnico di fornitura") costituiscono il "Contratto".

Le modalità di stipulazione del Contratto sono regolate dalle Condizioni Generali di Contratto.

D'ora in avanti l'Offerta Commerciale sottoscritta, completa e consegnata a Easynet sarà definita "Proposta".

### 3.3. Modifiche al contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Easynet, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Easynet informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC indirizzata a Easynet.

### 3.4. Durata e recesso

Le condizioni di durata e recesso sono indicate nello specifico contratto tra il Cliente e EASYNET nel rispetto della normativa di settore.

La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

### 3.5. Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da Easynet documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

---

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

#### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Easynet di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio nel rispetto delle modalità previste dalla normativa vigente e riportate nelle Condizioni Generali di Contratto, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Easynet gli interessi moratori come previsto dal Contratto, oltre le spese per il recupero del credito.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Easynet non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

### 3.6. Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari; (ii) NNG nazionali (numerazioni per servizi a tariffazione specifica 894; 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Easynet. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Easynet a mezzo Raccomandata A.R. e/o tramite PEC.

## 4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

### 4.1. Assistenza

il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Easynet non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

#### **Servizio Clienti Easynet S.p.A. a socio unico**

- Indirizzo: Corso Promessi Sposi, 25/D – 23900 Lecco (LC)
- Telefono: +39 0341 25 69 11 (dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30)
- Fax: +39 0341 25 69 69
- E-mail: [info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)
- PEC: [easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)
- Sito web: <https://www.easynet.group>

Il NOC, Network Operation Center, è il punto di contatto per la segnalazione di anomalie e problemi tecnici, nonché per le modifiche di configurazione previste dal Contratto. Per gli orari e i contratti si rimanda al Capitolato tecnico di Fornitura.

Il Cliente potrà anche aprire un ticket tramite il portale Easynet, il servizio di apertura del portale è disponibile 24/7. Per i dettagli si rimanda al Capitolato tecnico di Fornitura.

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

#### **Easynet S.p.A. a socio unico**

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](https://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](https://www.easynet.group/certificazioni)

## 4.2. Reclami e segnalazioni

Easynet si impegna a prendere in carico le segnalazioni pervenute a mezzo portale Easynet o NOC nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Easynet informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Easynet al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

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

## 5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E PENALI

### 5.1. Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, Easynet indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Delibera AGCOM 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Easynet fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito internet di Easynet, nella sezione a ciò dedicata.

### 5.2. Tempi di attivazione dei servizi

Easynet si impegna ad attivare il Servizio entro 150 (centocinquanta) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. Easynet terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Easynet, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Easynet il Cliente avrà diritto alle penali di cui al 5.4.

### 5.3. Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Easynet si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto e sono indicati nel Capitolato tecnico di fornitura.

### 5.4. Penali e indennizzi

Easynet applica le penali contrattuali previsti dal Capitolato tecnico di fornitura in caso di superamento degli SLA.

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

#### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

Easynet, in caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso errata sospensione o cessazione amministrativa dei Servizi, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della Delibera 347/18/CONS e gli indennizzi dovuti in caso di ritardo nella portabilità del numero di cui all'art. 7 della Delibera 347/18/CONS.

Qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS ed Easynet non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

## 6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Easynet e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della Delibera 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Easynet si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

## 7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

### 7.1. Tutela dei dati personali

Easynet garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al 4.1.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito <https://www.easynet.group>.

### 7.2. Inserimento nella base dati unica

Easynet si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Easynet provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Easynet e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

#### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)

telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

## 8. PORTABILITÀ DEL NUMERO FISSO

Easynet offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a Easynet il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Easynet ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Easynet segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Easynet o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

---

Carta dei servizi - Data Emissione: 08/06/2024 - Rev. 01

Redazione – RSGI	Verifica – R-COM	Approvazione - DIR
------------------	------------------	--------------------

### Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e controllo Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

[info@easynet.group](mailto:info@easynet.group)

[easynet@enetpec.it](mailto:easynet@enetpec.it)

[www.easynet.group](http://www.easynet.group)

[www.easynet.group/certificazioni](http://www.easynet.group/certificazioni)