

CARTA DEI SERVIZI 2025

INFOSERV
— CONNECT YOUR MIND

Edizione Utente Affari

TU IL CLIENTE AL CENTRO

Per noi di INFOSERV è davvero importante il tuo grado di soddisfazione, ecco perché cerchiamo di analizzare e comprendere come evolvono le esigenze dei clienti, comprese le tue, traendone ispirazione per **migliorare di continuo i nostri servizi**.

Sappiamo che i clienti non sono tutti uguali, per questo prima di proporti qualcosa, ci impegniamo attivamente a valutare le tue necessità, per **offrirti soluzioni reali!**

Inoltre in un mercato pieno di incertezze e trabocchetti, facciamo tutto il possibile per operare con la **massima chiarezza e trasparenza tecnica e tariffaria**.

Cerchiamo di offrirti tutta la nostra collaborazione per instaurare con te un **rapporto sincero e leale**.

Per mantenere alto lo standard delle nostre soluzioni, operiamo continui investimenti in **innovazione tecnologica**, così da offrirti sempre più, oltre a **performances migliori**.

Anche a noi, come a tutti, capita talvolta di commettere degli errori... quando accade lo ammettiamo apertamente, con la massima trasparenza, offrendoti il supporto che ti occorre, **la nostra assistenza è sempre pronta ad aiutarti!**

In questo documento parliamo dei reciproci impegni, in maniera semplice e comprensibile, cercando di agevolare la tua ricerca d'informazioni.

Per riuscirci abbiamo suddiviso in fasi la tua esperienza cliente con noi, da quando inizi a valutare le nostre offerte, per poi diventare cliente, fino a quando dovessi decidere di non rimanere più con noi.

Ti consigliamo di prenderti il giusto tempo per leggere la carta dei servizi. Non esitare a contattarci per **ricevere tutti i chiarimenti** che ritenessi utili.



Iniziamo

Struttura e Contenuti

1

Conosciamoci meglio pag. 5

Profilo aziendale
Come contattarci
I valori che ci ispirano

2

L'Offerta commerciale pag. 8

Le informazioni agli utenti
Apparecchiature e articoli associati ai servizi
Circuiti disponibili per i servizi
Condizioni tecniche di utilizzo dei servizi

3

L'Abbonamento pag. 14

Adesione ai servizi e sottoscrizione del contratto
Attivazione dei servizi
Durata dell'abbonamento
Fatturazione, addebiti e modalità di pagamento
Controllo dei consumi
Trasloco, subentro e variazioni al contratto
Migrazione tra operatori
Cessazione
Reclami e procedura di conciliazione

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

4

I nostri impegni per te pag. 23

Qualità dei servizi

Indennizzi e rimborsi

Tutela dei dati personali

Inserimento nella DBU (base dati unica)

Numeri di emergenza e di pubblica utilità

Modem libero

5

Registro delle opposizioni pag. 28

Cos'è e come aderire

6

Glossario pag. 29

Comprendere il significato dei termini tecnici

7

Obiettivi di qualità 2025 pag. 31

Delibera AGCom 156/23/CONS

Delibera AGCom 79/09/CSP

8

Indennizzi 2025 pag. 34

Condizioni per determinarne la misura

9

Carta dei Servizi pag. 36

Informazioni

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND



Approfondiamo

Più in dettaglio

1

Conosciamoci meglio

IL NOSTRO PROFILO AZIENDALE

INFOSERV è una compagnia di telecomunicazioni autorizzata dal MISE (Ministero Italiano dello Sviluppo Economico), quale:

- Operatore di rete e di servizi di comunicazione elettronica
- ISP (Internet Service Provider)
- Operatore per la rivendita di servizi di telefonia VoIP, CS, CPS, ecc.

iscritta al ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) con numero 32519, che commercializza servizi dati di connessione internet e servizi di telefonia e altri ancora, su tutto il territorio nazionale.

Ciò che ci differenzia da altri operatori del ramo TLC, rappresentando un valore aggiunto, è la capacità di realizzare e assistere infrastrutture dati e tecnologiche (reti LAN Ethernet o in fibra ottica, impianti WLAN, sale server, ecc.) anche presso le sedi dei nostri clienti, poiché siamo esperti anche di network & system engineering.

In tal modo possiamo offrirti il vantaggio competitivo di avere un partner tecnologico unico al quale rivolgerti per realizzare i tuoi progetti d'innovazione digitale, riducendone la complessità.

Per saperne di più su tutti i servizi che possiamo proporti, visita il nostro sito web www.infoserv.biz.

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

COME CONTATTARCI

Comunicare con noi è facilissimo e potrai farlo attraverso i numerosi canali (punti di contatto) che ti mettiamo a disposizione, qui elencati di seguito:

Web	www.infoserv.biz
Addetti alle vendite	Agenti e addetti commerciali INFOSERV INFOSERV Business Partner
Telefonicamente	Per informazioni commerciali <ul style="list-style-type: none">• Numero verde 800-99.22.08 chiamata gratuita da rete fissa italiana• Numero pbx +39 081.00.99.660 (opzione 1 del risponditore automatico)
	Per informazioni amministrative <ul style="list-style-type: none">• Numero pbx +39 081.00.99.660 (opzione 2 del risponditore automatico)
	Per ricevere supporto e assistenza tecnica <ul style="list-style-type: none">• Numero pbx +39 081.00.99.660 (opzione 3 del risponditore automatico)
	Per altre esigenze – Servizio Clienti <ul style="list-style-type: none">• Numero pbx +39 081.00.99.660 (attendere in linea senza selezionare nessuna opzione)
Email	Per informazioni amministrative <ul style="list-style-type: none">• scrivere a contab@infoserv.biz
	Per segnalazione guasti e richieste di supporto <ul style="list-style-type: none">• scrivere ad assistenza@infoserv.biz
	Per altre richieste – Servizio Clienti <ul style="list-style-type: none">• scrivere a info@infoserv.biz
PEC	Trasmissione PDA, disdette, recessi e altro <ul style="list-style-type: none">• infoserv@pec.it
Posta e pacchi	Per corrispondenza postale, raccomandate, ecc. <ul style="list-style-type: none">• INFOSERV S.R.L. - Centro Direzionale Isola G1 – 80143 – Napoli (ITALIA)
	Per resi autorizzati di apparecchiature, prodotti, ecc. <ul style="list-style-type: none">• INFOSERV S.R.L. - Ufficio resi - Centro Direzionale Isola G1 – 80143 – Napoli (ITALIA)

Non esitare a contattarci per ogni tua esigenza, siamo qui per questo.



I VALORI CHE CI ISPIRANO

La nostra cultura aziendale ed etica è improntata ai seguenti valori:

Trasparenza	Cerchiamo di renderti comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.
Partecipazione	Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi e siamo aperti a rapporti di collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori.
Continuità	Ti assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
Efficacia ed efficienza	Garantiamo una risposta tempestiva, qualificata e competente alle tue richieste.
Uguaglianza	Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale.
Cortesìa e disponibilità	Il nostro personale è a disposizione per ascoltarti e soddisfare le tue esigenze.
Innovazione	Investiamo tempo, risorse ed energie in formazione ed aggiornamento tecnologico, per migliorare i servizi e le loro performances.

Come starai scoprendo leggendo questa Carta dei Servizi, noi di INFOSERV siamo **seriamente impegnati a costruire relazioni commerciali stabili**, divenendo un partner tecnologico di riferimento per i nostri clienti, anche grazie alle nostre capacità di ascolto, analisi e adattamento alle esigenze del cliente.

Per noi è importante riuscire a costruire con te un rapporto di autentica fiducia, attraverso accordi trasparenti, chiari e comprensibili per entrambi.



2

L'Offerta commerciale

LE INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Desideri saperne di più sulle nostre offerte commerciali per i servizi dati, voce e più in generale circa i servizi da noi erogati in abbonamento?

Puoi facilmente trovare quello che cerchi sulle offerte attive e quelle non più disponibili, consultando il nostro sito web all'indirizzo **www.infoserv.biz**, dal quale potrai anche scaricare i vari prospetti informativi.

Naturalmente potrai anche rivolgerti ad un nostro Business Partner di tua fiducia o ad un agente di vendita. In alternativa potrai contattarci direttamente.

Nelle offerte commerciali standard, sono riportate le caratteristiche tecniche e i prezzi dei nostri servizi di comunicazione elettronica.

I costi degli abbonamenti potrebbero essere composti da alcuni corrispettivi da pagare una tantum (ad esempio contributo di attivazione, contributo d'installazione di un apparato, ecc.) e da costi ricorrenti (canoni).

Quando l'abbonamento preveda dei crediti prepagati a scalare (ad esempio per la telefonia VoIP a consumo), ti occorrerà periodicamente integrare questo credito acquistandone una ricarica. Dal credito saranno poi scalati in tempo reale i consumi telefonici.

Nel caso della telefonia VoIP ti offriamo anche la possibilità di acquistare delle opzioni tariffarie, di cui alcune di tipo flat. Se le chiamate telefoniche che effettuerai rientreranno in quelle previste da un abbonamento flat, non sarà scalato alcun consumo dall'eventuale credito residuo.

Quando ne ricorrano le condizioni, potremo formulare delle offerte commerciali personalizzate ad hoc per te, per **soddisfare meglio le tue esigenze**.

Siamo attivamente impegnati a rendere accessibili e comprensibili le informazioni circa le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative ai servizi offerti, informandoti di eventuali loro variazioni, mediante comunicazioni trasparenti e tempestive.

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

Per riuscire in questo intento, ci impegniamo a:

- specificare con chiarezza e in modo completo le caratteristiche del servizio come i prezzi, le modalità di fatturazione, le unità di conteggio e tassazione, le modalità di erogazione, l'eventuale durata minima contrattuale, l'eventuali condizioni per rinnovo, disdetta o recesso e le modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere come funziona il servizio, le sue prestazioni e ciò che garantiamo, inclusi i livelli minimi di qualità;
- offrirti, tramite il nostro Servizio Clienti, tutte le informazioni sulle norme e specifiche tecniche che regolano i nostri servizi di telecomunicazione;
- aggiornarti tempestivamente su eventuali modifiche alle condizioni contrattuali o al servizio, spiegando il motivo delle variazioni e fornendoti informazioni su come fare reclamo o ricorso, quando ne ricorrano le condizioni;
- indicare come trattiamo il credito residuo quando termina un abbonamento, nei casi di servizi prepagati;
- fornirti informazioni sulle modalità di disabilitazione / abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornirti il Codice Segreto / di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore – a questo proposito ricorda che potrai reperire il codice di migrazione in fattura o richiederlo direttamente al nostro Servizio Clienti;

APPARECCHIATURE E ARTICOLI ASSOCIATI AI SERVIZI

Disponiamo di una vasta gamma di dispositivi e accessori (modem, router, telefoni, ecc.) associabili ai servizi, che ti offriamo con diverse modalità.

Noleggjo	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in fattura.
Comodato	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso gratuito.
Vendita	Sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate.

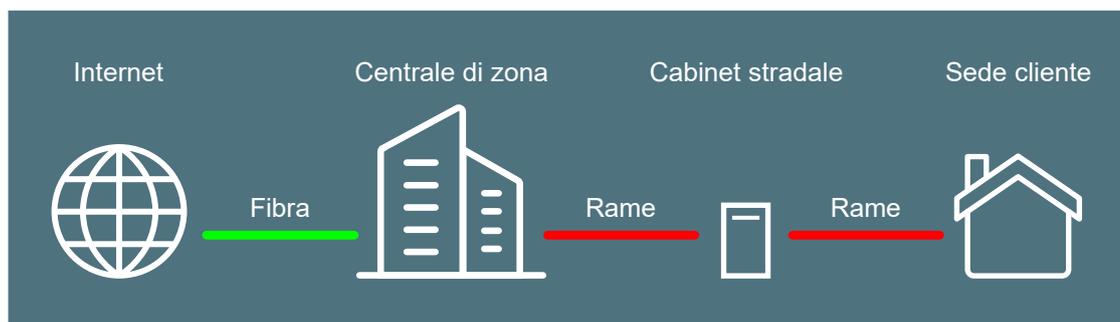


CIRCUITI DISPONIBILI PER I SERVIZI

Per i nostri servizi di connessione internet, ci avvaliamo principalmente dei seguenti circuiti in banda larga o in banda ultra larga.

ADSL (banda larga)

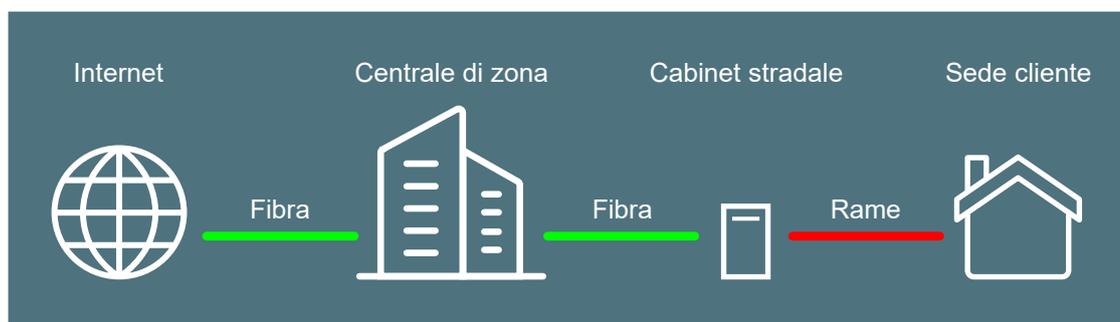
Connessione asimmetrica (ampiezza di banda in ricezione superiore a quella in trasmissione) interamente in rame nella tratta dalla centrale al cliente.



FTTC / VDSL (banda ultra larga)

Connessione asimmetrica (ampiezza di banda in ricezione superiore a quella in trasmissione) in fibra mista a rame e più precisamente in fibra ottica tra la centrale e l'armadio ripartilinea (cabinet) stradale, di qui il nome di FTTC che sta per Fiber To The Cabinet (fibra fino alla cabina), da questo punto (tramite tecnologia VDSL) il circuito viaggia su doppino telefonico in rame fino alla sede del cliente.

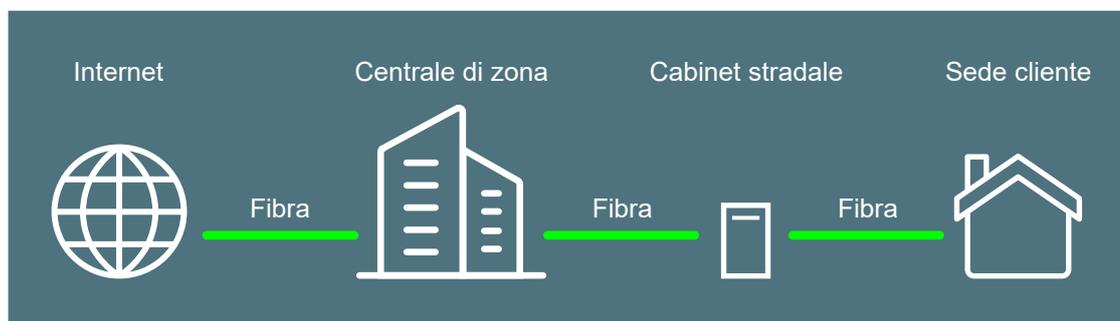
Quando possibile adoperiamo anche una versione potenziata di questo tipo di circuito, denominata FTTC / EVDSL, le cui prestazioni risultano superiori.



INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

FTTH (banda ultra larga)

Connessione asimmetrica (ampiezza di banda in ricezione superiore a quella in trasmissione) interamente in fibra ottica fino alla sede cliente. Offre prestazioni eccellenti.



Quando non siano disponibili i circuiti sopra elencati, se ne ricorrono le condizioni, possiamo realizzare a progetto dei circuiti di fascia professionale delle seguenti tipologie:

SHDSL (banda larga)

Connessione simmetrica (ampiezza di banda in ricezione, pari a quella in trasmissione). In determinati casi può raggiungere anche zone rurali o industriali non coperte dalle altre tipologie di circuiti e può essere composta da sottocircuiti affasciati, così da garantire la continuità operativa, in caso di guasto di uno solo di questi.

FTTH P2P (banda ultra larga)

Connessione simmetrica (parità di ampiezza di banda in ricezione e trasmissione). Offre **prestazioni e affidabilità eccezionali**, con bassa latenza nelle trasmissioni, essendo realizzata con un circuito in **fibra ottica dedicata**, che collega direttamente la sede del cliente alla centrale di zona, senza passare per il cabinet dell'armadio ripartilinea. A richiesta il circuito può essere ridonato da un secondo anello in fibra ottica, proveniente da un'altra centrale.

Le prestazioni effettive dei circuiti possono differire in base a vari fattori (es.: la tecnologia, la zona in cui vengono realizzati, la distanza dall'armadio, ecc.), per questo motivo in fase di attivazione ci facciamo carico di verificare che la tua connessione sia coerente con la velocità della linea internet indicata in fase di sottoscrizione dell'abbonamento.

Lo schema che segue riepiloga le caratteristiche dei principali circuiti.



	Banda larga	Banda ultra larga	
	ADSL Rame 	Fibra Misto Rame 	Fibra 
Tecnologia	ADSL	FTTC	FTTH

VELOCITÀ (fino a)

Download	Fino a 20Mb al secondo	Fino a 100 o 200 Mb al secondo	Fino a 2,5 Gb al secondo
Upload	Fino a 1Mb al secondo	Fino a 20Mb al secondo	Fino a 1Gb al secondo

Se vuoi saperne di più visita il sito www.infoserv.biz e consulta dalla home page la pagina **Trasparenza tecnica**.

CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

I nostri servizi impiegano svariati circuiti e tecnologie, che prevedono diverse condizioni tecniche operative e d'utilizzo.

Tali fattori variano anche in base al fatto che la CPE (Customer on Premises Equipment), cioè all'apparato impiegato nella sede del cliente, sia fornita da INFOSERV o autonomamente predisposta dal cliente. Di seguito riepiloghiamo le minime condizioni tecniche.

Servizio	Condizioni tecniche d'utilizzo
Telefonia VoIP nomadica	La consegna del servizio avviene tramite protocollo IP e l'utilizzo prevede l'uso di adattatori voip, router voip, centralini voip o software voip in standard SIP. Lato cliente, per il corretto funzionamento del servizio, è richiesta una rete LAN funzionante e correttamente mantenuta, nonché banda internet idonea a consentire la trasmissione dei pacchetti voce, senza ritardi o perdite di pacchetti.

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

Servizio	Condizioni tecniche d'utilizzo
Accesso ADSL	La consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 a cui connettere, interponendo un filtro ADSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un router ADSL / ADSL2+. Se il router è fornito da INFOSERV, a noleggio o in comodato d'uso gratuito, la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.
Accesso SHDSL	La consegna del circuito avviene con diversi tipi di interfacce a seconda della tecnologia disponibile in zona. Se il router è fornito da INFOSERV, a noleggio o in comodato d'uso gratuito, la consegna del servizio al cliente avviene su interfaccia Ethernet.
Accesso FTTC / VDSL o FTTC / EVDSL	La consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 cui connettere, interponendo un filtro VDSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un router VDSL. Se il router è fornito da INFOSERV, in noleggio o in comodato d'uso gratuito, la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.
Accesso Ethernet	La consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da INFOSERV tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).
Accesso in fibra ottica	L'accesso ai servizi in fibra ottica, a seconda della tipologia di servizio contrattualizzato, può avvenire con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • Consegna su porta Gigabit Ethernet di ONT (Optical Network Termination di proprietà dell'operatore o del carrier) cui connettere un router Ethernet idoneo. Se il router è fornito da INFOSERV in noleggio o in comodato d'uso gratuito, la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet. • Consegna su porta fibra (monofibra o bifibra connettorizzata LC o SC, UPC o APC a seconda del tipo di impianto) cui connettere un router idoneo. Se il router è fornito da INFOSERV in noleggio o in comodato d'uso gratuito, la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.

Maggiori informazioni possono essere reperite visitando la documentazione eventualmente pubblicata sul sito web www.infoserv.biz.



3

L'Abbonamento

ADESIONE AI SERVIZI E SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Una volta individuata l'offerta che preferisci, potrai aderire al servizio, chiedendocene l'attivazione tramite uno dei canali messi a disposizione, scegliendo quello più adatto alle tue abitudini ed esigenze.

L'attivazione di servizi che comportino dei costi, potrà avvenire soltanto previa tua richiesta esplicita. **Non faremo mai nulla senza la tua autorizzazione**, perché siamo rispettosi del cliente e ti assicuriamo che **sarai sempre tu a decidere** quando dare il via alla procedura di attivazione.

Noi di INFOSERV ti forniremo sempre tutte le informazioni con la **massima trasparenza** e, **in accordo con te**, potremmo modificare le specifiche tecniche e/o le condizioni economiche di un'offerta, mettendone a punto una personalizzata, se ne ricorrano i presupposti.

La tua richiesta di un servizio prevede la compilazione e sottoscrizione di una PDA (Proposta Di Abbonamento). Oltre ai tuoi dati, questo documento è generalmente integrato da alcuni allegati, che riportano le caratteristiche dei servizi, gli importi previsti e alcune informazioni utili riguardo il tuo rapporto contrattuale con INFOSERV.

Quando, tramite uno dei canali preposti (PEC, Business Partner, agente di vendita, ecc.), riceveremo una PDA da te sottoscritta, ci considereremo da te autorizzati a gestirla.

La PDA vale come proposta di contratto. Tale contratto si intenderà concluso (accettato) anche da parte di INFOSERV, diventando legalmente valido, secondo le modalità previste nelle "Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi di Rete e Comunicazione Elettronica", di seguito riepilogate:

- con l'attivazione (anche se parziale) dei servizi da parte di INFOSERV;
- con l'emissione di fattura da parte di INFOSERV;
- qualora il Cliente riceva l'accettazione scritta della proposta da parte di INFOSERV;

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

Una volta concluso, il contratto è costituito dall'insieme di:

- PDA
- Condizioni Generali di Abbonamento Ai Servizi di Rete e Comunicazione Elettronica
- Carta dei Servizi
- Offerta Commerciale
- Ogni eventuale altro allegato

Ti garantiamo che l'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti di abbonamento, relativi a servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori, avverrà nel rispetto della delibera AGCom 664/06/CONS, del Decreto Legislativo n. 185 del 22 Maggio 1999, oltre che del Decreto Legislativo n. 206 del 6 Settembre 2005 ("Codice del Consumo").

Se cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o fuori dalla sede commerciale di INFOSERV o di un suo Business Partner, puoi recedere da contratto di abbonamento in qualsiasi momento prima che questo sia concluso o dopo 14 giorni dalla sua conclusione, inviandoci una semplice comunicazione raccomandata A.R. o PEC.

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Desideriamo che tu abbia un'**esperienza utente positiva** e poiché durante la fase di attivazione potresti imbatterti in comunicazioni che facciano riferimento ad alcuni termini tecnici che potresti non conoscere, per agevolarti li riepiloghiamo di seguito, nella sezione "Glossario" di questa Carta dei Servizi.

Per i servizi di comunicazione elettronica, ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla conclusione del contratto di abbonamento, quando le verifiche tecniche di fattibilità abbiano dato esito positivo.

I tempi effettivi possono dipendere da diversi fattori, quali ad esempio la tecnologia di accesso scelta, la connessione internet disponibile presso il tuo indirizzo, l'eventuale tua richiesta di migrare una numerazione telefonica da un altro operatore, ecc.



Una volta avviate le procedure di attivazione, potrebbe rendersi necessario un sopralluogo tecnico presso la tua sede (ad esempio per una valutazione del contesto in cui posare una nuova linea internet), in questi casi ti avvertiremo in anticipo, specificandone data e ora.

Nelle aree private (capannoni, uffici, negozi, condomini, ecc.) compete al cliente la predisposizione di vie cavo (pozzetti, tubazioni, canaline, ecc.) adeguate e a norma, mancando le quali non sarà possibile effettuare l'attivazione.

Per le migrazioni di linee dati e voce da altro operatore verso INFOSERV, ti forniremo una DAC (Data Attesa di Consegna).

Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, ne monitoriamo le fasi e i tempi durante l'intero processo. In qualsiasi momento potrai contattarci per conoscere lo stato di avanzamento della tua attivazione.

DURATA DELL'ABBONAMENTO

Il contratto di abbonamento ha efficacia fin dalla sua conclusione e, salvo quanto diversamente concordato, dura a tempo indeterminato fino ad un'eventuale disdetta o recesso.

La durata del contratto può prevedere una durata minima secondo quanto previsto dall'offerta commerciale o specificato nel contratto stesso.

La durata minima dei contratti di abbonamento a servizi di comunicazione elettronica non sarà superiore ai 24 mesi massimo.

Allo scadere della durata minima eventualmente prevista, l'abbonamento si rinnoverà tacitamente di mese in mese, a tempo indeterminato, fino ad un'eventuale disdetta o recesso.

Se chiederai di modificare un contratto di abbonamento già attivo, variandone i contenuti (servizi, prestazioni, caratteristiche, aspetti economici, ecc.), i nuovi accordi frutto della variazione potrebbero prevedere una nuova durata minima, secondo quanto riportato al loro interno.



FATTURAZIONE, ADDEBITI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura viene trasmessa agli utenti fiscalmente residenti in Italia tramite lo SDI (Sistema Di Interscambio), il sistema informatico gestito dall'Agenzia delle Entrate per la fatturazione elettronica.

Per tutti gli altri la fattura viene trasmessa per via telematica o, dietro specifica richiesta del cliente, per via cartacea con eventuale addebito delle spese di invio fattura, nei limiti previsti dalla normativa in vigore.

La fattura è chiara e di facile consultazione, e contiene tra le altre le seguenti informazioni:

- codice del cliente
- numero di abbonamento a cui si riferisce
- richiami ai singoli servizi
- indicazione dei periodi di riferimento (quando possibile)
- indicazione di eventuali consumi (per quelli a consuntivo)
- addebiti conformi ai corrispettivi previsti
- il codice segreto / di migrazione per i servizi che lo prevedono
- l'indicazione di eventuali insoluti
- eventuali altre informazioni a te destinate

La fattura viene inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti, ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera AGCom 179/03/CSP.

L'addebito dei costi di un servizio decorre dalla sua data di attivazione, indipendentemente dal suo effettivo utilizzo e fino alla sua cessazione.

Non potranno esserti addebitati gli importi di eventuali servizi da te non richiesti. Se riscontrassi errori nella fatturazione o l'addebito di servizi da te non autorizzati, potrai rivolgerti alla nostra amministrazione tramite i punti di contatto indicati in questa Carta dei Servizi, all'interno del contratto di abbonamento e sul sito web www.infoserv.biz.

Il pagamento della fattura potrà avvenire mediante addebito in conto corrente, bonifico bancario, carta di credito, PayPal o, presso la sede di INFOSERV, in contanti o a mezzo assegno. È importante che la fattura venga pagata entro la sua data di scadenza, per evitare di incorrere nelle penali previste dal contratto per i ritardi.



Quando ricorrano modalità di pagamento diverse dal prepagato o dalla domiciliazione con addebito in conto o su carta di credito, l'offerta commerciale e/o il contratto di abbonamento potrebbero prevedere un "Anticipo Servizi" inteso come cauzione sui consumi futuri.

Entro 90 giorni dalla cessazione del contratto di abbonamento, INFOSERV provvede a restituirti le eventuali quote residue di quanto ricevuto a titolo di "Anticipo Servizi", addebitandone i costi del rimborso.

CONTROLLO DEI CONSUMI

Puoi controllare i tuoi consumi telefonici tramite l'apposito servizio web (se attivo o disponibile) o richiederci un estratto del periodo di tuo interesse (non anteriore agli ultimi 6 mesi) e ti invieremo la documentazione gratuita del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata durante il periodo di riferimento.

Come previsto dalla Delibera AGCom 418/07/CONS s.m.i., per tutelare i tuoi consumi hai a disposizione il blocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo.

TRASLOCO, SUBENTRO E VARIAZIONI AL CONTRATTO

Lo sappiamo, a volte le esigenze cambiano, anche le tue.

Se ti trovassi nella condizione di voler traslocare i servizi ad un nuovo indirizzo oppure volessi integrarli con altri o ancora avessi necessità di far subentrare qualcuno al tuo posto, puoi contattare il nostro Servizio Clienti per valutarne la fattibilità e ricevere tutte le informazioni utili.

Una volta analizzate insieme a te le nuove esigenze, **faremo il possibile per accontentarti** e, quando ne ricorrano le condizioni, ti trasmetteremo un documento integrativo (Addendum) al contratto di abbonamento oppure una



nuova PDA o anche il modulo di voltura, tramite i quali potrai autorizzare le variazioni richieste.

Anche a noi potrebbe capitare di dover modificare qualcosa e lo faremo automaticamente quando si tratti di aspetti palesemente migliorativi per te. In tutti gli altri casi, ove avessimo la necessità d'introdurre modifiche al contratto di abbonamento in corso di erogazione, te ne forniremo un preavviso scritto di 30 giorni, così da lasciarti libero di valutare serenamente se accettare tali variazioni oppure di recedere dal contratto senza addebito di penali, ma versando soltanto l'eventuale contributo di disattivazione.

MIGRAZIONE TRA OPERATORI

Nel caso in cui decidessi di migrare i tuoi servizi dati e voce, verso INFOSERV o da noi verso un altro operatore, necessiterai del codice segreto / di migrazione, da fornire per autorizzare l'operazione.

Si tratta di un codice alfanumerico associato a ciascun servizio da migrare, che puoi trovare nelle fatture che lo riguardano.

Se hai difficoltà ad individuare un nostro codice segreto / di migrazione, potrai richiederlo anche al nostro Servizio Clienti.

Quando la migrazione di un servizio ad un altro operatore avvenga prima dell'eventuale durata minima indicata nel contratto di abbonamento, potrebbe esserti addebitata una piccola penale, se prevista.

CESSAZIONE

In qualsiasi momento sei libero di cessare un abbonamento di servizi di comunicazione elettronica, mediante una richiesta di recesso, che potrai trasmetterci tramite PEC o raccomandata A.R., con un preavviso di 30 giorni.



Quando il recesso avvenga prima dell'eventuale durata minima prevista dal contratto di abbonamento, potrebbe esserti addebitata una piccola penale.

Nessuna penale ti verrà addebitata, se decidi di recedere per la mancata accettazione delle variazioni non migliorative apportate unilateralmente da INFOSERV al contratto di abbonamento o quando il tuo accesso internet in banda larga o ultra larga, non rispetti i livelli di qualità previsti per l'abbonamento.

Se invece desideri evitare il rinnovo automatico di un contratto, che lo preveda, potrai inoltrarci una richiesta di disdetta a mezzo PEC o raccomandata A.R., così che questo cessi, al termine della durata minima eventualmente prevista.

L'abbonamento potrebbe anche essere cessato al ricorrere di una delle condizioni che ne prevedano la risoluzione, così come specificate in contratto.

Il recesso anticipato rispetto ai tempi di durata minima prevista, potrebbe non essere consentito per alcune tipologie di servizi (ad esempio le linee internet professionali a progetto) per i quali non è menzionata questa possibilità.

Alla cessazione di un abbonamento occorre che tu restituisca eventuali beni detenuti a noleggio o in comodato d'uso, nel rispetto dei tempi e delle modalità indicati in contratto. In caso di loro mancata restituzione, tali beni ti saranno addebitati.

In caso di recesso da offerte che prevedono la vendita congiunta di un prodotto (es. modem) con modalità di pagamento rateizzato, continuerai a versare le rate residue secondo il piano rateale in corso, salvo tua diversa volontà, espressa anche successivamente alla richiesta di recesso, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

Salvo i casi disciplinati dalla Delibera AGCom 307/23/CONS, la restituzione del modem in vendita rateizzata non è prevista in quanto di tua proprietà.

Qualora venga risolto il contratto, mantieni il diritto di trasferire il numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione, previa riattivazione della linea.



RECLAMI E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Anche se **facciamo il possibile per garantirti un servizio soddisfacente**, talvolta potremmo non riuscirci come vorremmo.

A seconda dei casi, potrai rivolgerti alla nostra amministrazione, all'assistenza tecnica o al nostro Servizio Clienti, per richiedere aiuto.

Qualora la soluzione tardi ad arrivare o sia insoddisfacente e desideri evidenziarcene i motivi (ad esempio per eventuali disservizi, fatturazioni errate, ecc.), potrai aprire un reclamo tramite uno dei punti di contatto messi a tua disposizione.

La gestione del reclamo è articolata in tre fasi:

Fase	Cosa prevede
1. Segnalazione	Che tu descriva dettagliatamente il motivo del reclamo fornendoci tutti i dati utili per le necessarie verifiche e indicando sempre i tuoi nome, cognome e ruolo nella tua organizzazione, un recapito telefonico a cui poterti ricontattare, un indirizzo email, l'intestatario del contratto di abbonamento, il suo codice cliente, il numero di PDA o di abbonamento. Ricorda di provvedere sempre, entro la data di scadenza della fattura, al pagamento di tutti gli importi che non riguardino l'oggetto della contestazione.
2. Verifica	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del tuo reclamo. Sospendiamo eventuali azioni nei confronti dell'intestatario della PDA o dell'abbonamento, per i servizi oggetto del reclamo, fino all'esito dello stesso.
3. Esito	Entro 30 giorni dalla tua segnalazione, ti comunicheremo l'esito della verifica. In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie (se possibili) a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al



tentativo obbligatorio di conciliazione (come previsto dalla delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni) dinanzi al Corecom competente per il territorio, con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

Per determinare la competenza territoriale, in caso di reti telefoniche fisse, si terrà conto del luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Puoi attivare la procedura di conciliazione presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

Per la durata della conciliazione sospenderemo eventuali azioni nei confronti del cliente intestatario dell'abbonamento, per quanto oggetto del reclamo.

In caso di esito negativo della procedura di conciliazione, potrai ricorrere all'AGCom secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS o all'Autorità Giudiziaria.



4

I nostri impegni per te

QUALITA' DEI SERVIZI

Noi di INFOSERV siamo molto attenti alla tua soddisfazione e per questo annualmente fissiamo i nostri obiettivi di qualità e periodicamente li misuriamo e ne pubblichiamo le rilevazioni, così come previsto dalla normativa di settore.

Le misurazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, rendendole disponibili all'Autorità stessa e pubblicate sul sito web www.infoserv.biz, così che anche tu possa consultarle.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle risposte alle tue esigenze di cliente, così da progredire di continuo e assicurarti un costante miglioramento dei nostri standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, ti evidenziamo di seguito alcuni parametri importanti dei servizi di comunicazione elettronica, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (gli obiettivi fissati per l'anno in corso sono riportati nella sezione "Tabelle della qualità" di questo documento).

Servizio	Cosa misuriamo
Accesso internet da postazione fissa	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di attivazione del servizio • Tasso di malfunzionamento • Tempo di riparazione del malfunzionamento • Reclami sugli addebiti • Accuratezza della fatturazione
Telefonia vocale fissa	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di fornitura dell'allaccio iniziale • Tasso di malfunzionamento • Tempo di riparazione del malfunzionamento • Reclami sugli addebiti • Accuratezza della fatturazione
Telefonico di contatto (call center)	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo • Tasso di risposta dell'addetto • Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

Se pensi che i livelli di qualità del tuo servizio internet siano inferiori a quelli previsti dal contratto di abbonamento, puoi effettuarne una verifica tramite speed test, direttamente dal sito dell’Autorità <http://www.misurainternet.it>, inviandoci successivamente il certificato che ti verrà rilasciato.

Nota bene: affinché sia corretta, questa misurazione deve avvenire a rete scarica e collegando un computer (tramite un cavo dati e non tramite WiFi) direttamente al modem / router, senza passare per altri dispositivi, che potrebbero falsarla.

Al termine delle verifiche che effettueremo noi di INFOSERV, se fosse confermato il degrado segnalato e non riuscissimo a ripristinare i livelli di qualità del servizio entro i successivi 30 giorni, dopo averci inviato l’esito di una nuova misurazione avrai facoltà di richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell’AGCom o, se previsto dalla Delibera, richiedere il recesso del servizio senza costi.

INDENNIZZI E RIMBORSI

Se nonostante il nostro impegno, non riuscissimo ad assicurarti la qualità che prevediamo per i nostri servizi, potrai ottenere gli indennizzi riportati nell’omonima tabella presente all’interno di questa Carta dei Servizi.

In caso di addebiti relativi a servizi non richiesti o ad errata fatturazione, INFOSERV provvede a rimborsarti mediante compensazione sulla prima fattura utile (se possibile) o direttamente entro 60 giorni dal loro accertamento.

INFOSERV prevede anche il rimborso, entro 90 giorni dalla cessazione del contratto di abbonamento, delle quote residue di quanto ricevuto a titolo di “Anticipo Servizi”, cauzione o corrispettivo prepagato.

Per richiedere un indennizzo o un rimborso, puoi rivolgerti alla nostra amministrazione, tramite i punti di contatto previsti.



TUTELA DEI DATI PERSONALI

Noi di INFOSERV trattiamo i tuoi dati personali nel rispetto quanto previsto dal Decreto Legislativo sulla privacy n. 196/2003 e dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali (GDPR) e sue successive modificazioni e/o integrazioni e secondo quanto riportato nelle nostre informative sulla privacy, allegate ai contratti di abbonamento.

INSERIMENTO NELLA DBU (BASE DATI UNICA)

In qualità di cliente, se lo ce lo richiedi, hai diritto di essere inserito negli elenchi telefonici, decidendo modalità di inserimento, cancellazione e modifica dei dati personali.

Se presti il consenso all'inserimento dei tuoi dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei che su supporti informatici), tramite la compilazione dell'apposita modulistica, provvederemo ad inserire i dati da te forniti nel DBU.

Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere dei tempi tecnici.

È possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

Non esiste una garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che sono gestiti da soggetti terzi, i quali decidono in totale autonomia.

NUMERI DI EMERGENZA E DI PUBBLICA UTILITÀ

In caso di emergenza, tramite le nostre linee voce puoi contattare gratuitamente i seguenti numeri:



Descrizione del numero di emergenza	Numero
Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

Tramite le nostre linee voce puoi contattare gratuitamente i seguenti numeri di pubblica utilità e di valenza sociale:

Descrizione del numero di pubblica utilità e valenza soc.	Numero
Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518
Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533
Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000

Tuttavia è importante che tu sia a conoscenza che le linee telefoniche di tipo VoIP non funzionano in assenza di energia elettrica e/o della connessione internet da loro impiegata per il funzionamento e pertanto non possono essere considerate quali totalmente sostitutive di quelle tradizionali, non potendo garantire sempre la raggiungibilità delle numerazioni di emergenza e di pubblica utilità e valenza sociale, prima elencate.



MODEM LIBERO

Con noi sei **libero di scegliere** se impiegare per la tua connessione internet il Modem fornito da INFOSERV in conto vendita, a noleggio o in comodato d'uso gratuito, oppure un tuo apparato chiamato appunto "Modem libero", nel rispetto della delibera AGCom 348/18/CONS.

Nelle nostre offerte commerciali riportiamo le informazioni relative ai Modem compatibili con i servizi offerti da INFOSERV e ai parametri necessari alla loro configurazione.

Tuttavia, se sceglierai d'impiegare un Modem non fornito da INFOSERV, te ne assumerai ovviamente anche tutte le responsabilità relative agli obblighi di conformità dell'apparato con le normative vigenti, nonché relative alla sua installazione, configurazione e manutenzione.

Se il Modem ti è stato fornito da INFOSERV a noleggio o in comodato d'uso, ne cureremo anche la manutenzione e l'eventuale sostituzione gratuita in caso di guasti dell'apparato che non dipendano da te. Questo non avviene quando decidi di adottare un Modem libero.

Quando, a seguito di degrado o di un disservizio, il nostro incaricato intervenuto abbia constatato che il guasto abbia origine dal Modem libero da te adottato, potrebbero esserti addebitati i costi dell'uscita a vuoto, così come indicato nelle condizioni contrattuali.



5

Il registro delle opposizioni

COS'E' E COME ADERIRE

Il Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO), esteso a tutti i numeri telefonici nazionali, fissi e cellulari, consente al "Cittadino" di opporsi alle chiamate di telemarketing indesiderate. Con il termine "Cittadino" si intende qualsiasi persona fisica, giuridica, ente o associazione intestataria di un contratto telefonico.

L'iscrizione annulla anche i consensi precedentemente rilasciati, tranne quelli che saranno autorizzati dopo l'iscrizione al RPO e quelli con i soggetti con cui hai un contratto (ad esempio i gestori delle utenze come INFOSERV).

Grazie a questo servizio gli operatori di call center devono consultare mensilmente il RPO e comunque prima di svolgere le campagne pubblicitarie tramite telefono. L'opposizione può riferirsi anche alla pubblicità cartacea, nel caso l'indirizzo sia presente negli elenchi telefonici pubblici.

Puoi aderire iscrivendoti gratuitamente, cancellarti o modificare i tuoi numeri nel RPO, tramite i seguenti canali.

Canali per interagire con il Registro Pubblico delle Opposizioni

Via web, compilando l'apposito modulo elettronico presente sul sito **www.registrodelleopposizioni.it**

Telefonicamente chiamando il numero verde **800-26.52.65** da recapito fisso oppure il numero **+39 06.42.98.64.11** da recapito mobile

E-mail scrivendo all'indirizzo **abbonati.rpo@fub.it**

Inviando un fax al numero **+39 06.54.22.48.22**

A mezzo raccomandata scrivendo al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni – Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7211, 00162 Roma

Per eventuali richieste di informazioni o reclami puoi scrivere all'indirizzo del Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7212, 00162 Roma.

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

6

Glossario

COMPRENDERE IL SIGNIFICATO DEI TERMINI TECNICI

Desideriamo che tu abbia un' **esperienza utente positiva** e poiché interagendo con noi potresti imbatterti in comunicazioni che facciano riferimento ad alcuni termini tecnici che potresti non conoscere, li riepiloghiamo di seguito per agevolarti nella loro comprensione.

Termine	Significato
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line - tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in rame dalla centrale fino alla sede del cliente) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in Internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche e rendendo possibile navigare e telefonare contemporaneamente
Banda larga (Broadband)	Si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica
Banda ultra larga (Ultrabroadband)	Si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella delle tecnologie a banda larga
DAC	Data Attesa di Consegna, cioè di completamento di un processo di migrazione di una linea
Degrado	Perdita di prestazioni di una linea dati internet (es. linea lenta) o di una linea telefonica VoIP (es.: voce robotica)
Disservizio	Guasto di un servizio di tipo bloccante (ad esempio mancanza della linea internet o di quella telefonica)
Flat	Profilo tariffario che prevede dei costi fissi a fronte di un certo tipo di servizio o di consumi ricompresi nell'eventuale limite indicato
FTTC	Fiber To The Cabinet – tipologia di circuito internet che impiega fibra ottica per collegare la centrale al cabinet (armadio ripartilinea) di strada e di lì procede, mediante un collegamento su doppino telefonico in rame, fino alla

	sede del cliente, adoperando per quest'ultima tratta una tecnologia denominata VDSL (o EVDSL quando disponibile per la zona interessata)
FTTH	Fiber To The Home – tipologia di circuito internet che impiega integralmente fibra ottica, sia per collegare la centrale al cabinet di strada, sia da questo fino alla sede del cliente
GNR	Gruppo a Numerazione Ridotta – speciale recapito telefonico composto da una radice e da un suffisso numerico da assegnare agli interni (il suffisso può essere da 10, 100 o 1000 interni)
KO	Mancata attivazione
Migrazione	Processo per trasferire tra due diversi operatori una linea dati o voce
Modem	Dispositivo che collega il computer alla linea dati, permettendo il collegamento ad Internet. Il modem può integrare funzionalità più complesse come quella di connettere più dispositivi contemporaneamente (Router)
NGN	Non Geographic Number – numero non geografico (ad esempio un numero 800)
NMP	NuMber Portability – processo di migrazione di un recapito telefonico geografico o NGN
Numero geografico	Recapito telefonico di una linea fissa con prefisso distrettuale del territorio
ONT	Optical Network Terminal – Terminale ottico di rete - apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio Modem alla rete veloce in caso di installazione di una connessione in fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH)
PDA	Proposta Di Abbonamento
RFU	Ready For Use – servizio attivo, configurato e pronto all'uso
SHDSL	Symmetrical High-speed Digital Subscriber Line – linea internet professionale simmetrica, che impiega circuiti in rame – si adopera dove non arrivano le altre tecnologie
VoIP	Voice over Internet Protocol - Tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche tramite una connessione internet
WiFi o Wi-Fi	Tecnologia che consente di collegare i dispositivi tra di loro o a internet, senza adoperare fili

7

Obiettivi di qualità 2025

DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo
Indicatore 1 Reclami sugli addebiti (allegato 2 Delibera 156/23/CONS)	Percentuale di fatture per cui il cliente reclama (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta da INFOSERV e indicata nella Carta dei Servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	<3%
	<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse.</i>	
Indicatore 2 Accuratezza della fatturazione (allegato 3 Delibera 156/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute da INFOSERV come fondate, che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	<2%
Indicatore 3 Tempo di attivazione del servizio (allegato 4 Delibera 156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione.	20gg.
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60gg.
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	140gg.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	85%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	85%
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30gg.
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	90gg.
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	160gg.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	90%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	90%
	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>	NA
	<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>	NA
Indicatore 4 Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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	10%

INFOSERV
CONNECT YOUR MIND

Indicatore 5 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	NA
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	NA
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	NA
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	NA
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	65 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
Indicatore 6 Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	NA
Indicatore 7 Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	NA
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	

Gli indicatori di qualità 1, 2, 3, 4 e 5 hanno come campo di applicazione tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Gli indicatori di qualità 6 e 7 hanno come campo di applicazione i servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

DELIBERA AGCOM 79/09/CSP

Indicatore	Misura	Obiettivo
Indicatore 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	40 sec.



Indicatore	Misura	Obiettivo
Indicatore 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	<60 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%
Indicatore 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	Percentuale	80,00%

8

Indennizzi 2025

CONDIZIONI PER DETERMINARNE LA MISURA

Nel caso di mancato conseguimento degli impegni che abbiamo assunto, potranno esserti riconosciuti gli indennizzi riportati nella seguente tabella.

Alcuni di essi, in particolare quelli riguardanti la “Ritardata Attivazione” e la “Sospensione o cessazione immotivata” verranno applicati in maniera automatica a seguito della segnalazione del disservizio.

Tuttavia non sarà riconosciuto alcun indennizzo nelle ipotesi riconducibili a caso fortuito, a forza maggiore, ad eventi non direttamente riconducibili ad INFOSERV come ad esempio calamità naturali, atti di terrorismo, mancato o tardato rilascio di permessi / autorizzazioni, ecc. come previsto dalla delibera 347/18/CONS e s.m.i..

Gli altri indennizzi potranno invece esserti riconosciuti dietro richiesta scritta, nei casi in cui i servizi di comunicazione elettronica siano stati da te utilizzati in conformità alle previsioni normative e contrattuali e non ricorrano per INFOSERV le esclusioni di responsabilità previste dall’abbonamento.

Gli indennizzi potrebbero esserti riconosciuti sulla prima fattura utile, sottoforma di compensazione, oppure rimborsati direttamente previa tua indicazione scritta delle coordinate bancarie da impiegare per l’accredito.

Tipo di reclamo	Impegno	Indennizzo
Attivazione del servizio	Entro 60 giorni ^[1] dalla conclusione del contratto	Importo omnicomprensivo calcolato dividendo il 50% del contributo di attivazione per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del servizio e moltiplicato per ogni giorno di ritardo. L'indennità non potrà superare l'importo dell'intero contributo di attivazione.
Trasloco del servizio	Entro 60 giorni ^[1] dall'accettazione della richiesta	€ 2,00 per giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio in assenza di presupposti o del previsto preavviso		€ 2,00 per giorno di sospensione

INFOSERV
— CONNECT YOUR MIND

Tipo di reclamo	Impegno	Indennizzo
Mancata informativa su ritardo / impedimento attivazione o trasloco del servizio	Entro 60 giorni dall'accettazione della richiesta	€ 3,00 per ogni giorno di ritardo (per un massimo di 100 giorni)
Disservizio imputabile a Infoserv	Tempi di riparazione 34 ore dalla diagnosi del NOC	Un trentesimo del canone mensile moltiplicato i giorni di disservizio eccedenti i tempi di riparazione previsti
Degrado imputabile a Infoserv quando le prestazioni si attestino a livelli inferiori a quelli della banda minima garantita	Tempi di riparazione 34 ore dalla diagnosi del NOC	Un trentesimo del canone mensile previsto per il servizio di sola connettività, fino a un massimo del 20% del canone stesso (al netto di eventuali sconti) per ciascun mese interessato dal degrado oltre i tempi di riparazione previsti
Omessa o ritardata portabilità imputabile a Infoserv	Portabilità entro 30 giorni	€ 2 al giorno
Attivazione o disattivazione non richiesta di CS o CPS	NA	€ 2 al giorno di permanenza nello stato non richiesto
Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	NA	Oltre allo storno e rimborso degli importi non dovuti: € 2,00 per ogni giorno di attivazione servizi € 1,00 per ogni giorno di attivazione per accessori o profili tariffari non richiesti
Perdita definitiva della numerazione telefonica imputabile a Infoserv	NA	€ 10,00 per ogni anno di precedente utilizzo dimostrabile dal cliente, fino ad un massimo di € 100,00
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici	Include omesso aggiornamento	€ 20,00 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 100,00
Mancata o ritardata risposta ai reclami ^[2]	Risposta entro 45 giorni lavorativi	€ 0,50 per giorno di ritardo fino ad un massimo di € 30,00
Altri disservizi	NA	Importo previsto per casistiche similari, o, in mancanza di analogia, indennizzo giornaliero pari a un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio

NOTE

[1] Salvo impedimenti tecnici che dovessero emergere successivamente alla richiesta o indisponibilità da parte del cliente a concordare la data per l'installazione degli apparati necessari all'attivazione del servizio.

[2] L'indennizzo si calcola in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo motivo di reclamo.



Carta dei servizi 2025

INFORMAZIONI

Questa Carta dei Servizi è applicabile agli Enti e alle Aziende clienti di INFOSERV, fruitori dei nostri servizi di comunicazione elettronica.

Questo documento è stato redatto per fornirti informazioni utili su INFOSERV, sui servizi da noi offerti, sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e circa la qualità che ci impegniamo a garantire ai nostri clienti e gli eventuali indennizzi previsti quando non riusciamo a rispettare gli impegni assunti.

L'attuale versione della Carta dei Servizi è stata realizzato secondo quanto previsto da:

- Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 – “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Delibera AGCom 179/03/CSP – “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;
- Delibera AGCom 79/09/CSP - “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”;
- Delibera AGCom 156/23/CONS – “Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa”.

INFOSERV
— CONNECT YOUR MIND

www.infoserv.biz