



## CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2020)

### Premessa

EOLO SpA (di seguito indicata come "EOLO") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", 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 dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i." e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249", e Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da EOLO nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che EOLO assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi EOLO è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra EOLO e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il *consumatore* (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che EOLO 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, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione "Informazioni legali" del sito internet [www.eolo.it](http://www.eolo.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di EOLO è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari riportati sul sito istituzionale) al numero 02.3700851, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. Nella sezione del sito web [www.eolo.it](http://www.eolo.it) relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le "Prestazioni fornite con l'offerta di base", le "Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio" e le informazioni relative alla "Trasparenza tariffaria". Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

### La Società

EOLO è una società per azioni, fondata nel 1999 da Luca Spada, che oggi ne è Presidente e Amministratore Delegato. La Società svolge la propria attività sotto la direzione e il coordinamento di Cometa S.p.A., partecipata da Luca Spada (in maggioranza) e dal Gruppo Elmec.

EOLO, forte degli oltre 500.000 clienti attivi, riesce a mantenere una posizione preminente sul mercato dei servizi online. La composizione di EOLO è orientata a soddisfare le esigenze del "power user", sia per il mercato residenziale che aziendale. Il sito istituzionale di EOLO è [www.eolo.it](http://www.eolo.it).

EOLO è oggi uno dei maggiori fornitori di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto di alto livello; attualmente EOLO detiene l'Autorizzazione generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione

---

#### EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy  
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126  
Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.  
T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)  
[eolo.it](http://eolo.it)



elettronica ed è autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller); è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

## **I Servizi**

I servizi erogati da EOLO sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultra larga (senza fili e via cavo).

Vengono, inoltre, fornite funzionalità di telefonia VoIP (Voice over IP) e hosting, oltre a differenti servizi digitali a corredo e completamento dei collegamenti internet e agli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sottostanti. I servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di EOLO, [www.eolo.it](http://www.eolo.it).

## **Provvisorietà**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi di EOLO si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti tra EOLO e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

### **1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da EOLO sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

#### **1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO**

EOLO eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di EOLO si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

EOLO garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i., così come meglio specificato sul sito istituzionale di EOLO [www.eolo.it](http://www.eolo.it).

#### **1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO**

EOLO fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, EOLO utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di EOLO. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore,

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



EOLO adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### **1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

EOLO garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente 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 inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

### **1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

EOLO assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, 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. EOLO si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, EOLO si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

### **1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'**

EOLO persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di EOLO da parte dei propri Clienti. EOLO è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico EOLO garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

### **1.6 SICUREZZA**

EOLO 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. In particolare EOLO garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter EOLO avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di EOLO che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti EOLO, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

[eolo.it](http://eolo.it)



### **1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

EOLO assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' – di seguito il "**GDPR**"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come novellato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, EOLO riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: [privacy@eolo.it](mailto:privacy@eolo.it). Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, EOLO ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo: [dpo@eolo.it](mailto:dpo@eolo.it).

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it) (pagina <https://www.eolo.it/home/chi-siamo/informazioni-legali/privacy/informativa-privacy.html>).

### **1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE**

EOLO contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti EOLO devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA**

EOLO contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

### **1.10 TUTELA DEI MINORI**

EOLO pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare EOLO è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggiungere i minori sfruttando la loro ingenuità. EOLO è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

### **1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

EOLO si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## **2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI EOLO CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI**

Il Cliente interagisce con EOLO tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, apertura ticket, Chat per le seguenti attività/richieste: forniture di servizi, contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi, informazioni e reclami. EOLO è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo EOLO analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini *ad hoc*, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi EOLO si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

EOLO 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 tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo EOLO si impegna quindi a:

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



- 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, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) 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 avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS – *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* e s.m.i.;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

## **2.2 ADESIONE AI SERVIZI**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). EOLO pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da EOLO al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, EOLO si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

## **2.3 STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO**

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da EOLO e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di EOLO. La fatturazione da parte di EOLO avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

EOLO si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a EOLO mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di EOLO della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso, salvo eccezioni legate a particolari iniziative espressamente indicate (quali a titolo esemplificativo il "Voucher Banda Ultralarga per le famiglie meno abbienti", per la quale la durata contrattuale può variare da un minimo di 12 mesi ad un massimo di 24 mesi, secondo quanto indicato nell'offerta commerciale di

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy  
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126  
Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.  
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it  
**eolo.it**



riferimento. Al termine di tale durata il Contratto si intende risolto, fermo restando la possibilità da parte dei beneficiari dell'iniziativa di aderire alle offerte di rinnovo che saranno proposte nei quarantacinque giorni precedenti la data di scadenza del Contratto e che dovranno, perlomeno per i dodici mesi successivi, avere ad oggetto condizioni uguali o migliorative rispetto a quelle previste dal Contratto in scadenza). In tutti i casi non legati a particolari iniziative, invece alla scadenza del suddetto termine di 24 (ventiquattro) mesi il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a EOLO o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a EOLO l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a EOLO (tramite fax al numero 02.37008570) e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO SpA – Casella Postale 38 – Ufficio Postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [clienti@pec.eolo.it](mailto:clienti@pec.eolo.it).

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 24 (ventiquattro) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO SpA – Casella Postale 38 – Ufficio Postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [clienti@pec.eolo.it](mailto:clienti@pec.eolo.it).

## **2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.**

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'[Allegato I Parte B](#) del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 02.37008570) al seguente destinatario e indirizzo: EOLO SpA - Casella Postale 38 – Ufficio Postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati EOLO.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

## **2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e i consumi. Essa viene pubblicata in Area Cliente contestualmente

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



all'emissione. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di EOLO di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a EOLO gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi EOLO non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di EOLO per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **2.6 CONSUMI**

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di EOLO che di protezione dell'utente, EOLO può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, EOLO si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

## **2.7 ASSISTENZA**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it).

## **2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. EOLO si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing", onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. EOLO si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. EOLO si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente 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, EOLO informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di EOLO al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

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

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da EOLO in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

## **2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI**

Premesso che EOLO mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, EOLO si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di EOLO e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di EOLO, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di EOLO resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di EOLO contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di EOLO respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ**

### **3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**

EOLO si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)





generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da EOLO ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

EOLO si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso EOLO ha individuato i seguenti standard di qualità:

### **3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)**

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indisponibilità del servizio di accesso in dial-up;
9. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

#### **3.2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

#### **3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE**

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

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
  - b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;
- Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di EOLO (NOC di Settimo Milanese (MI)).

#### **3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/EOLOwave.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga xDSL e di 25 (venticinque) giorni per servizi a larga banda Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

#### **3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/EOLOwave.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 3,95 %.

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**



### **3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/EOLowave.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 147 ore.

### **3.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 36 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 59 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 116 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### **3.2.7 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 3%.

### **3.2.8 INDISPONIBILITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO IN DIALUP – Indicatore 1 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo dial-up analogico e/o ISDN.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale, rappresentativo del rapporto fra tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up (della rete RTG e ISDN) rispetto al periodo di valutazione dell'indicatore, inferiore allo 0,6%.

### **3.2.9 ULTERIORI INDICATORI – Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.**

Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica

I quattro indicatori si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it) (pagina <http://www.eolo.it/home/chi-siamo/informazioni-legali/doc.html>) e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

### **3.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera 254/04/CSP)**

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



### **3.3.1 TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE**

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente.

L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

### **3.3.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO**

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,1 % per i servizi forniti con strutture proprie.

### **3.3.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 75 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

### **3.3.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE**

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 40 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

### **3.3.5 FATTURE CONTESTATE**

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,45%.

### **3.3.6 ACCURATEZZA IN FATTURAZIONE**

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 1,05%.

## **3.4 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (Delibera 79/09/CSP)**

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

### **3.4.1 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER ACCEDERE ALLA SCELTA DI PARLARE CON UN ADDETTO, ALLO SCOPO DI PRESENTARE UN RECLAMO**

Indicatore avente ad oggetto il 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 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.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

### **3.4.2. TASSO DI RISPOSTA**

#### **Eolo SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

[eolo.it](http://eolo.it)



Indicatore riguardante il 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 la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente.

L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 45%.

### **3.4.3. PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITA' DI ULTERIORI CHIAMATE**

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

### **3.5 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI**

### **4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

EOLO si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

### **4.2 INDENNIZZI**

#### **4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora EOLO non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, EOLO si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

#### **4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.3, EOLO si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da EOLO in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**



ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

#### **4.2.3 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2**

EOLO corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt.4.2.1 e 4.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 4.2.1 e 4.2.2 sono raddoppiati.

#### **4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA**

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a EOLO, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, EOLO si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a EOLO (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy  
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126  
Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.  
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it  
**eolo.it**



- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a EOLO, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

#### **4.2.5 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

#### **4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che EOLO non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

#### **4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

#### **4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI**

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy  
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126  
Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.  
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it  
**eolo.it**