

## CARTA DEI SERVIZI

### 1 - Premessa

La presente Carta dei Servizi di Ehinet S.r.l. ("Ehinet") si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, i propri impegni nei confronti dei clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive stabilite dall'AGCOM (principalmente per i servizi di rete fissa le delibere 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, 96/07/CONS, 244/08/CSP e 79/09/CSP e successive modifiche/integrazioni e per i servizi di comunicazione mobili e personali le delibere 104/05/CSP, 73/11/CONS, 154/12/CONS, 580/15/CONS e 125/19/CONS successive modifiche/integrazioni). Sarà premura di Ehinet aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi secondo le modifiche relative alle modalità di offerta dei propri servizi al Cliente ed alle variazioni legislative, regolamentari e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("AGCOM") secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente in materia. La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Ehinet [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime. La presente Carta dei Servizi è da intendersi integrata congiuntamente con le condizioni contrattuali dei singoli servizi di comunicazione elettronica pubblicati sul sito web [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it).

### 2 - Il Profilo di Ehinet

Ehinet è una società a responsabilità limitata fondata nel 18 marzo 2004 con sede legale in Roma con lo scopo di offrire ai clienti un servizio alternativo ai grandi operatori ed uno stile nuovo nella gestione dei rapporti clienti/fornitore fondato su un'assistenza fornita da personale specializzato, un approccio concreto nel risolvere problemi, la riduzione della burocrazia e l'innovazione continua. Ehinet crede che sia fondamentale per il cliente sapere che il proprio provider è finanziariamente solido, per essere realmente affidabile e stabile nel tempo.

Informazioni su Ehinet S.r.l.	
Sede Legale	Via Ugo De Carolis, 74 - 00136 Roma
Direzione Generale e sede operativa	Via di Corticella, 181/3 - 40128 Bologna
Registro Imprese di Roma	1062697
Codice fiscale e Partita IVA	07931091008
Capitale Sociale	50.000,00 euro interamente versato.
Telefono	0510546249
Assistenza clienti	800911171 (o al numero 0510546249 da rete mobile)
PEC ed e-mail	<a href="mailto:ehinet@pec.emailpec.it">ehinet@pec.emailpec.it</a> <a href="mailto:support@ehiweb.it">support@ehiweb.it</a>
Sito Internet	<a href="http://www.ehiweb.it">http://www.ehiweb.it</a>

### **3 - Principi fondamentali**

Ehinet assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, attenendosi sempre a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali. Ehinet si impegna a: (i) garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti, ma limitatamente alla capacità di distribuzione logistica delle risorse tecniche impiegate; (ii) erogare ai Clienti i servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore con regolarità e continuità, non rispondendo però di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi e impegnandosi, comunque, a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare ai clienti il minor disagio possibile; (iii) garantire la partecipazione del cliente alla prestazione dei servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area, verificando attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e collaborando sempre con i propri clienti per il miglioramento dei servizi offerti; (iv) perseguire l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Ehinet si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

### **4 - I servizi di Ehinet**

Ai sensi del codice europeo delle comunicazioni elettroniche Ehinet è un operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale (numero ROC n. 30236) ed offre al pubblico un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica meglio dettagliati qui di seguito:

- (i) Servizi di accesso ad Internet (in banda larga e ultra-larga in tecnologia xDSL e FTTx);
- (ii) Servizi VoIP (con numerazione geografica anche tramite Number Portability);
- (iii) Servizi di comunicazioni mobili e personali (prepagati e ricaricabili);
- (iv) Servizi fax (invio e ricezione).

### **5 - Rapporti con i clienti**

#### **5.1 Informazioni ai clienti**

Ehinet rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. In tale ottica, qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute fissate dall'AGCOM nella Delibera 417/01/CONS e pertanto l'offerta di Ehinet dei servizi di comunicazione elettronica contiene le seguenti informazioni:

- i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali;
- le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- la disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM;
- le condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo;

- le modalità e le condizioni per la cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri Clienti previa notifica ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- gli indennizzi ed i rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS;
- il diritto del cliente di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte da Ehinet tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale;
- la fornitura del codice di migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore (tramite il Servizio Clienti on-line o richiedendolo telefonicamente al Servizio Clienti).

## 5.2 Adesione ai servizi e sottoscrizione del contratto con Ehinet

L'adesione ai servizi di Ehinet avviene secondo le modalità di cui al presente paragrafo. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera AGCOM 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" 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 e successive modifiche ("**Codice del Consumo**").

Le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale, gli eventuali allegati tecnici e moduli costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi il Contratto con il Cliente per la fornitura dei servizi di Ehinet. Il Contratto è attivabile esclusivamente online e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, mediante accesso al sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile confermerà la richiesta di acquisto del servizio offerto da Ehinet. Per quanto concerne esclusivamente i servizi di accesso ad Internet e/o di comunicazione mobili e personali, la conclusione del presente Contratto potrà avvenire anche mediante la sottoscrizione del Modulo di Adesione (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) ed invio via fax, e-mail, PEC o posta a Ehinet ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Ehinet. Resta inteso che l'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di recesso comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel Contratto per l'accesso ai servizi forniti da Ehinet.

## 5.3 Modifiche al contratto

Ai sensi del Contratto sottoscritto con Ehinet, il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 (trenta) giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate da Ehinet ed entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla relativa comunicazione il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto

con Ehinet, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Ehinet della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

#### **5.4 Condizioni di recesso e/o ripensamento e modalità di comunicazione**

Salvo specifica richiesta del cliente, Ehinet fornisce i propri servizi di comunicazione elettronica a decorrere dalla data di Attivazione per una durata minima iniziale di 12 (dodici) mesi (rinnovo tacito). Resta inteso che ciascuna delle parti potrà recedere mediante apposita comunicazione, scritta indirizzata all'altra parte entro i termini previsti dal Contratto stesso.

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 Ehinet l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in noleggio così come meglio dettagliato nel sito web alla pagina <https://www.ehiweb.it/disattivazione-adsl.php>. Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'articolo 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta da inviare ad Ehinet entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione a Ehinet del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Ehinet e funzionali all'attivazione del servizio.

#### **5.6 Fatturazione e modalità di pagamento**

Per i servizi fruiti, il Cliente dovrà corrispondere a Ehinet i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del relativo contratto. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Ehinet provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, Ehinet provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso.

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del Cliente, a quest'ultimo verranno addebitati interessi di mora, calcolati, in caso di Cliente Privato, nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 del Codice civile maggiorato del 2% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati, e in caso di Cliente Azienda, nella misura di cui al d.lgs. 231/2002, oltre alle spese di recupero del credito. Resta inteso che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche, Ehinet è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il Cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato, in linea, dunque, con quanto prevede la delibera AGCOM n. 664/06/CONS che punisce l'abuso della sospensione

di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento. Ehinet, in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa l'interessato circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Ehinet, prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione. In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito, secondo le scadenze mensili di fatturazione, Ehinet si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati, previa apposita comunicazione da inoltrarsi a mezzo e-mail o messaggio SMS ai dati rilasciati dal Cliente al momento della registrazione nelle schede anagrafiche Clienti di Ehinet, potendo, in caso di reiterato inadempimento, procedere all'interruzione del servizio, risolvendo di diritto i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'articolo 1456 del Codice civile, salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale. Il Cliente dovrà rimborsare a Ehinet tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

## **5.7 Servizi a sovrapprezzo ed informazioni sul blocco selettivo di chiamata**

### Servizi VoIP:

Ehinet in ottemperanza alla regolamentazione vigente si impegna a fornire il servizio di blocco selettivo di chiamata. Pertanto, tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate in uscita. Il Cliente potrà richiedere il blocco/sblocco totale o parziale delle numerazioni indicate nella suddetta delibera con l'ausilio di un codice PIN inviando una richiesta via email all'indirizzo [support@ehiweb.it](mailto:support@ehiweb.it). Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, Ehinet procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il Cliente.

### Servizi di comunicazioni mobili e personali:

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al servizio assistenza Clienti. Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D. Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati. Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigenti. Per quanto riguarda i servizi di emergenza, in linea con la normativa applicabile, Ehinet si impegna a garantire ai propri Clienti la fruizione del *servizio IT-alert* che consiste in un sistema di allarme pubblico che trasmette ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione.

## **5.8 Codice di Migrazione**

Al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore Ehinet si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, in linea con quanto stabilito dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione e Number Portability. Il Cliente può sempre reperire il codice di migrazione associato al

proprio servizio richiedendolo al Servizio Clienti Ehiweb al numero 800911171 (o al numero 0510546249 da rete mobile) oppure via e-mail all'indirizzo [support@ehiweb.it](mailto:support@ehiweb.it).

### **5.9 Durata della carta prepagata e della numerazione e trattamento del credito residuo per carte prepagate**

Fermo restando che tutte le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata sono riportate nelle condizioni generali di contratto, il Cliente è informato che la cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni è su base mensile l'attuale durata della carta prepagata è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Trascorso detto periodo, la SIM verrà disattivata previa comunicazione, con diritto del cliente alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione. Per credito residuo si intende il credito del cliente relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo. In questi casi, il Cliente potrà richiedere che il credito residuo sia: **(i)** restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta e disponibile sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it); **(ii)** trasferito su altra SIM ricaricabile di Ehinnet, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta e disponibile sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it); **(iii)** in caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 3 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

### **5.10 Frodi, furto e smarrimento della SIM**

Ehinnet si è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento ed è quindi in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso Ehinnet si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente verrà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, il Cliente dovesse comunque verificare di essere titolare di una SIM, consapevole di non averne mai richiesto l'attivazione, può chiamare il servizio di assistenza Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla. In caso di furto o smarrimento della SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono ed è sempre possibile richiedere il reintegro o la sostituzione della SIM, previa denuncia dell'accaduto al servizio di assistenza Clienti. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria.

## **6 - Assistenza, reclami, segnalazioni ed interventi a vuoto**

### **6.1 Servizio di assistenza clienti**

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, Ehinnet ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero verde 800911171 (o al numero 0510546249 da rete mobile) e via e-mail all'indirizzo [support@ehiweb.it](mailto:support@ehiweb.it). Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura.

Ehinet comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare: **(i)** mediante la consegna delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sempre reperibile on-line sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) per attuare la massima trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi, in linea con le delibere emanate da AGCOM; **(ii)** informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali; **(iii)** attraverso media quali Internet, e-mail, sms, ecc. per informare sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario conoscere con la massima tempestività; **(iv)** utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.); **(v)** tramite la pubblicazione e l'aggiornamento del sito Internet [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it)

Ehinet rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui servizi stessi analizzando le informazioni raccolte dai contatti con i clienti, i contenuti dei reclami pervenuti e le indagini demoscopiche eventualmente promosse sempre nel pieno rispetto della normativa vigente.

Sulla base delle attività sopra richiamate, Ehinet si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti, nonché definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

## **6.2 Reclami e segnalazioni**

Qualsiasi reclamo del cliente relativo per malfunzionamento dei servizi, eventuale inosservanza dei livelli di qualità stabiliti nella presente Carta dei servizi, delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi può essere presentato a Ehinet ai recapiti indicati al paragrafo 6.1 della presente Carta dei Servizi. Ehinet si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile ai clienti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione.

Resta inteso che Ehinet per ciascun reclamo comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, specificando in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate ed in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In caso di particolare complessità del reclamo che non consenta una risposta esauriente nel termine massimo di 45 giorni, il cliente sarà informato dello stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi stimati per la risposta. La chiusura di un reclamo è comunicata da Ehinet al Cliente che può contestarla entro 48 (quarantotto) ore solari. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto il reclamo si intenderà positivamente concluso.

In ogni caso, il Cliente avrà il diritto di accedere, come previsto dall'AGCOM nella delibera 182/02/CONS alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della delibera AGCOM 204/18/CONS.

## **6.3 Procedura di segnalazione guasti**

Ehinet mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, e pertanto Ehinet si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatterà il servizio assistenza di Ehinet e l'operatore che riceve la comunicazione eseguirà immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verificando le configurazioni con una serie di test con l'eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura. Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di Ehinet, l'intervento è immediato e il servizio assistenza di Ehinet è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse

attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiederà all'amministratore della rete locale del Cliente 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 ascrivibile alla struttura del gestore di rete, Ehinet avvierà immediatamente tutte le procedure condivise con il gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete ed Ehinet resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra operatori. Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, Ehinet contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, Ehinet respingerà 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 24 ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura. Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

#### **6.4 Interventi a vuoto**

Gli importi previsti per gli "interventi a vuoto" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Ehinet quando in fase di attivazione o di esercizio un tecnico o una squadra incaricata da Ehinet interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come dettagliato qui di seguito:

- in fase di attivazione del servizio: non è possibile procedere all'attivazione del servizio per cause non imputabili a Ehinet quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili ad Ehinet;
- in fase di esercizio: a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

#### **6.5 Risoluzione delle controversie**

Il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>. Il Cliente sottoscrittore di contratti per utenza privata, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, può chiedere all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997. Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet [www.agcom.it](http://www.agcom.it) contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 203/18/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazioni").

### **7 – Standard di qualità e indennizzi**

#### **7.1 Premessa**

Nella presente Carta dei Servizi, Ehinet indica nel dettaglio una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Ehinet utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle specifiche delibere



AGCOM e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Ehinet aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche e le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) e comunicate all'AGCOM. Si precisa che 8 ore lavorative corrispondono ad un giorno lavorativo.

## 7.2 Tempi di attivazione dei servizi

In generale, Ehinet attiva i servizi VoIP, i servizi mobili ed accesso ad Internet nel rispetto dei seguenti tempi fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivamente non imputabili a Ehinet:

- servizi ad accesso Internet: Ehinet si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 90 (novanta) giorni dalla data in cui Ehinet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio è completo;
- servizi VoIP: Ehinet si impegna ad attivare il servizio VoIP entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Ehinet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio VoIP è completo;
- servizi di comunicazione mobili e personali: Ehinet si impegna ad attivare il servizio entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Ehinet ha consegnato SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente;
- servizio Fax (invio e ricezione): Ehinet si impegna ad attivare il servizio Fax entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Ehinet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio Fax è completo.

Resta inteso che per ciascun servizio fornito da Ehinet, qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Ehinet, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo paragrafo 7.4 della presente Carta dei Servizi.

## 7.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Ehinet si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi come qui di seguito dettagliato, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Ehinet. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Grado 1 (Totale indisponibilità del Servizio): necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;

Grado 2 (Servizio indisponibile solo in parte): necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;

Grado 3 (Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;

Grado 4 (Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti): necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

Resta inteso che Ehinet farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Ehinet si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel

caso in cui Ehinet non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 7.4.

#### 7.4 Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Ehinet potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Ehinet. Ehinet provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Ehinet corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario. 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 Ehinet non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza. Ai sensi della presente Carta dei Servizi Ehinet applicherà gli indennizzi qui di seguito indicati secondo le modalità e termini fissati nella delibera AGCOM 347/18/CONS con il Regolamento in materia di indennizzi.

##### 1) Clienti consumer

	Indennizzo	massimale	banda ultra larga	massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 2,50	-	€ 5,00	-
Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi gratuiti	€ 0,50	€ 25,00	€ 1,00	€ 50,00
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 2,50	-	€ 5,00	-
Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti	€ 0,50	€ 25,00	€ 1,00	€ 50,00
Indennizzo per malfunzionamento del servizio	€ 1,00	-	€ 2,00	-
Indennizzo per malfunzionamento dei servizi gratuiti	€ 0,50	€ 25,00	€ 1,00	€ 50,00
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 0,50	-	€ 0,50	-
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 2,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 2,00	-	€ 2,00	-

Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 50,00	€ 250,00	n.a.	n.a.
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 50,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,00	€ 50,00	€ 1,00	€ 50,00

 2) Cliente business

	Indennizzo	massimale	banda ultra larga	massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€5,00	-	€ 7,50	-
Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi accessori	€ 1,50	€ 75,00	€ 2,00	€ 100,00
Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi gratuiti	€ 0,75	€ 75,00	€ 1,00	€ 100,00
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 2,50	-	€ 5,00	-
Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi accessori	€ 1,50	€ 75,00	€ 2,00	€ 100,00
Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti	€ 0,75	€ 75,00	€ 1,00	€ 100,00
Indennizzo per malfunzionamento del servizio	€ 2,00	-	€ 3,00	-
Indennizzo per malfunzionamento dei servizi accessori	€ 1,50	€ 75,00	€ 2,00	€ 100,00
Indennizzo per malfunzionamento dei servizi gratuiti	€ 0,75	€ 75,00	€ 1,00	€ 100,00
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 1,00	-	€ 1,00	-

Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 3,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 3,00	-	€ 3,00	-
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 50,00	€ 500,00	n.a.	n.a.
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 100,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,50	€ 200,00	€ 1,50	€ 200,00

Resta inteso quanto segue in merito agli indennizzi sopra identificati:

1. il periodo indennizzabile in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione e sarà limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio;
2. gli Importi sopra indicati sono IVA esclusa;
3. sono esclusi gli indennizzi sopra indicati per disservizi conseguenti o comunque collegati all'utilizzo dei servizi da parte del Cliente in maniera anomala e/o non conforme al contratto firmato con Ehinnet;
4. sono esclusi gli indennizzi sopra indicati se il Cliente non ha segnalato il disservizio ad Ehinnet entro 45 giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Ehinnet corrisponderà gli indennizzi sopra indicati mediante emissione di nota di credito e alla liquidazione tramite bonifico in tempi ragionevoli.

## 8 – Tutela dei dati personali, inserimento negli elenchi telefonici e DBU

### 8.1 Tutela dei dati personali

Ehinnet garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, nonché del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). Il Cliente ha, pertanto, il diritto di accedere, aggiornare, cancellare, modificare o correggere i suoi dati personali come qui di seguito meglio dettagliato:

- (i) il diritto di revocare il consenso per l'utilizzo dei suoi dati personali in qualsiasi momento, laddove il trattamento sia basato sul tuo consenso. Tuttavia, un eventuale mancato conferimento o revoca dei dati personali raccolti, ovvero di altri dati personali eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale, potrà comportare l'impossibilità per Ehinnet di instaurare e/o proseguire, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale, ovvero dare seguito alle richieste pre-contrattuali;
- (ii) il diritto di limitare e/o opporsi all'utilizzo dei suoi dati;
- (iii) il diritto di richiedere una revisione manuale di alcune attività di elaborazione dati automatizzata che influisca sui suoi diritti;

- (iv) il diritto di esportare i suoi dati dalle aree riservate in qualsiasi momento, nel periodo di validità del contratto;
- (v) il diritto di revocare il consenso a ricevere comunicazioni di marketing da parte di Ehinet;
- (vi) il diritto di eliminare in qualsiasi momento i tuoi dati dalle aree riservate: il dato sarà rimosso definitivamente da qualsiasi sistema entro un massimo di 30 giorni, salvo diversi obblighi normativi.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate via e-mail, fax, PEC e raccomandata a: Ehinet, Via di Corticella, 181/3 – 40128 Bologna. Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: e-mail, fax, PEC e raccomandata. Ehinet utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Ehinet provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo, garantendo comunque la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori.

## 8.2 Inserimento negli elenchi telefonici e DBU

Fermo restando che Ehinet si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali, Ehinet fornirà tale servizio a pagamento per il Cliente per un importo indicato nel sito web [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it). Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Ehinet provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Ehinet e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

## 9 - Obiettivi di qualità

Ehinet, in adempimento a quanto prescritto nelle specifiche delibere pubblicate da AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina "Carta dei servizi" [www.ehiweb.it/carta-servizi.php](http://www.ehiweb.it/carta-servizi.php) gli obiettivi di qualità che si è prefissata per ciascuna anno solare insieme con i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi della Carta dei Servizi.

### 9.1 Servizi di accesso Internet da postazione fissa

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 131/06/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Ehinet si è prefissata per l'anno 2022 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa:

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2022
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Percentile 95 del tempo di fornitura: 20 gg
		Percentile 99 del tempo di fornitura: 40 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: 4%

<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 88 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%
<b>Tempi di risposta del servizio</b>	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 50"
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60"
		Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 50%
<b>Addebiti contestati</b>	La percentuale di 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	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

## 9.2 Servizi VoIP

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 254/04/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Ehinet si è prefissata per l'anno 2022 per i servizi VoIP:

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione</b>	<b>Obiettivi di qualità per l'anno 2022</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 45 gg.
		Percentile 99% del tempo di fornitura: 70 gg.
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 90%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: 4%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 88 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%
<b>Tempi di risposta del servizio</b>	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 50"
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60"
		Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 50%
<b>Addebiti contestati</b>	La percentuale di 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	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

Si intende per "percentile [x]% il tempo, misurato in ore, entro il quale il [x]% delle richieste degli utenti è soddisfatto.

### 9.3 Servizi mobili e personali

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 154/12/CONS e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Ehinet si è prefissata per l'anno 2022 per i servizi mobili e personali:

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivi di qualità per l'anno 2022</b>
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	
	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di Ricarica	15 minuti
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	96%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%

#### 9.4 Servizi telefonici di contatto (call center)

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 79/09/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Ehinet si è prefissata per l'anno 2022 per i servizi di telefonici di contatto (call center):

Indicatore	Misura	Obiettivi di qualità per l'anno 2022
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 parlare con un addetto per presentare un reclamo	Tempo di attesa	8 secondi
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 15	13 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	90%
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	90%