

Aetherna s.r.l. (di seguito "Aetherna") adotta questa Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP).

Aetherna aggiorna periodicamente la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al cliente ("Cliente/i") ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.

La Carta aggiornata è pubblicata sul sito [www.aetherna.com](http://www.aetherna.com) ed è adeguatamente divulgata in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto; in alternativa, è possibile richiederne una copia in formato elettronico inviando richiesta a [supporto@aetherna.com](mailto:supporto@aetherna.com)

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

Attraverso questo documento Aetherna si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Aetherna nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi di Aetherna si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 della Delibera 79/03/CSP, di seguito elencati:

### **1.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Aetherna fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Aetherna garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Su tali principi Aetherna basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### **1.2 CONTINUITÀ**

Aetherna fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Aetherna adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti. Aetherna dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

### **1.3 DIRITTO DI SCELTA**

Aetherna mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Aetherna riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

### **1.4 PARTECIPAZIONE**

Aetherna riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto.

Per questo motivo, Aetherna favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a Aetherna verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti.

### **1.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Aetherna fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. Aetherna farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

### **1.6 CORTESIA E TRASPARENZA**

Aetherna si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare, il servizio di Assistenza (Voce e Internet) è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da Aetherna un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## 2. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Aetherna utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 131/06/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### 2.1 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE

(AI SENSI DELLA DELIBERA 254/04/CSP)

#### Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Tempo misurato 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.

#### Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.

#### Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

#### Tempo di risposta ai servizi tramite operatore

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.

#### Fatture contestate

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### Accuratezza della fatturazione

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### 2.2 OBIETTIVI PER IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (AI SENSI DELLA DELIBERA 131/06/CSP)

#### Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Tempo misurato 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.

#### Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

#### Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

#### Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai Clienti

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.

#### Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

## 3. TUTELA DEL CLIENTE

### 3.1 OFFERTA DEI SERVIZI

Aetherna si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono Fonia, Trasmissione dati e servizi accessori. I servizi che compongono l'offerta integrata di Aetherna sono resi nella massima trasparenza nei confronti della Clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

### 3.2 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta tecnico- Commerciale e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La Proposta di Contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Aetherna delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata, indirizzata dall'utente a Aetherna, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

### 3.3 MODIFICHE AL CONTRATTO

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 delle competenti Autorità.

Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni) avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Aetherna mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso, il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Aetherna della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

### 3.4 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, e se non diversamente stabilito nella Proposta, Aetherna si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Aetherna terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione.

In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad Aetherna, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Aetherna il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.9.

### 3.5 CONSUMI

Aetherna, in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria Clientela, su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo, un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura.

### 3.6 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, Aetherna riconosce il diritto della Clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo; A tal fine Aetherna mette a disposizione dei Clienti:
  - il numero verde 800-978539 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00;
  - messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
  - la mail [supporto@aetherna.com](mailto:supporto@aetherna.com)

Aetherna inoltre si impegna:

- ad informare in maniera chiara la Clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
- ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali.

### 3.7 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

#### 3.7.1. RECLAMI SUI SERVIZI (CUSTOMER SERVICE)

L'impegno di Aetherna è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al punto 3.7.2., fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Customer Care: via telefono ai seguenti recapiti:

Numero Verde: 800-978539

Centralino: 02-8936781

Fax: 02-89367898

O via mail ai seguenti recapiti:

[supporto@aetherna.com](mailto:supporto@aetherna.com) per domande di natura tecnica

[commerciale@aetherna.com](mailto:commerciale@aetherna.com) per domande sui prodotti Aetherna

[info@aetherna.com](mailto:info@aetherna.com) per domande di natura generica.

#### 3.7.2. LIVELLI DI GRAVITÀ DEL GUASTO

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Totale indisponibilità del servizio purchè dipendente dalla rete Aetherna.

Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 10 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza CC Standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00 ed entro le 12.00 della mattina lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le 18.00;

- Grado 2 - Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 14 ore lavorative;
- Grado 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti purchè dipendente dalla rete Aetherna. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 4 - Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti.

Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative. In siffatti casi Aetherna 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. Aetherna si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Aetherna non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 3.9.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le 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 Aetherna.

In dette circostanze Aetherna farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 3.9.

In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

### 3.8 PAGAMENTO DEL SERVIZIO

#### 3.8.1. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Aetherna dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria Clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM. Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile, bimestrale o trimestrale anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo. La fattura viene inviata al Cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

#### 3.8.2. INDENNITÀ DI MORA PER MANCATO ADEMPIMENTO O RITARDATO ADEMPIMENTO

Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Aetherna per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Aetherna per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo di conciliazione.

### **3.9 INDENNIZZI**

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza Clienti di Aetherna in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Aetherna. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Aetherna compreso l'Operatore della gestione della rete. Aetherna applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

### **3.10 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

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

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All.

A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

## **4. TUTELA DALLA PRIVACY, DBU E BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA**

### **4.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Aetherna garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti riportati nella presente Carta.

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti.

I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

### **4.2. INSERIMENTO DELLA BASE DATI UNICA**

Aetherna si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Aetherna 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 Aetherna 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.

### **4.3. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA**

Gli utenti dei servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Aetherna. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Aetherna a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.