



CARTA DEI SERVIZI

OFFERTA CONNETTIVITA' IREN

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta secondo la normativa vigente e le direttive stabilite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), in particolare, le delibere n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP e s.m.i, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e s.m.i, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS e s.m.i).

La presente Carta si articola in tre parti:

- La prima definisce i principi ai quali si ispira Iren Mercato nell'erogazione dei propri servizi;
- La seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- La terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche e alle modifiche regolamentari.

IREN MERCATO , CHI SIAMO

Siamo la società del **Gruppo Iren** che fornisce energia elettrica, gas naturale, prodotti e servizi a privati, aziende ed enti pubblici. Forti di una storia che è partita dai territori del nord-ovest e attraverso la professionalità, l'ascolto e la continua innovazione ci ha portati a diventare oggi uno dei **grandi player energetici** del panorama nazionale.

A partire dal 2019, siamo entrati nel mondo delle telecomunicazioni attraverso la fornitura a clienti domestici del servizio di connettività su tecnologia FWA (Fixed Wireless Access) grazie alla partnership con Linkem, provider Internet di banda larga e ultra larga per le famiglie e le imprese italiane tra i leader in Italia nell'ambito dell'FWA.

Oggi offriamo ai nostri Clienti servizi di connessione Internet su tre differenti tecnologie (FTTH , FTTC e FWA) , proponendoci come unico fornitore di tutte le utenze di casa insieme all'offerta di Energia elettrica e gas dedicate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità Eroghiamo i nostri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Ci impegniamo a garantire parità di trattamento verso i Clienti adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili. Provvederemo ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare l'accesso ai disabili ed in osservanza della delibera n. 46/17/CONS dell'AGCOM

riconosce misure specifiche di agevolazioni per i Clienti non udenti, non vedenti e non vedenti parziali. La nostra attività si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

Valorizzazione delle risorse umane e professionalità Garantiamo un elevato grado di professionalità dei propri collaboratori nell'esecuzione dei compiti loro assegnati. A tal fine valorizza le competenze delle proprie risorse mediante corsi di formazione ed aggiornamento investendo, altresì, in giovani risorse, considerate un autentico valore aggiunto per l'azienda a servizio dei Clienti.

Salvaguardia dell'ambiente Siamo attenti alla salvaguardia dell'ambiente orientando le scelte in modo da garantire la compatibilità tra l'iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica.

Capacità di ascolto Crediamo che l'apprezzamento di chi richiede i propri servizi sia di primaria importanza per il successo dell'impresa. La piena soddisfazione del cliente è, quindi, un valore non negoziabile. Tutte le politiche aziendali sono finalizzate ad assicurare elevati standard di qualità dei servizi erogati, non solo attraverso un costante monitoraggio dei processi e dei servizi, ma, soprattutto, attraverso un continuo contatto con il cliente e la completa disponibilità a recepire qualsiasi suggerimento utile per migliorare il servizio. Il Cliente può comunicare con noi utilizzando i canali online, chiamando il nostro Servizio Clienti, scrivendo ai nostri indirizzi di posta (ordinaria, mail, pec) o recandosi presso i nostri Store.

STANDARD DI QUALITA'

Identifichiamo i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti, allegati alla presente Carta dei Servizi. Svolgiamo, inoltre, rilevazioni e verifiche dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti, provvedendo, altresì, alla periodica pubblicazione sul sito Irenlucegas.it dei risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati. Sarà altresì nostro compito provvedere all'inoltro della relazione di cui sopra all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Di seguito gli Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2023

Indicatore	Unità di misura	Misura	Limiti di applicabilità
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 giorni lavorativi	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	70 giorni lavorativi	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	Tempo medio di attivazione del servizio	45 giorni	
	Tempo massimo di attivazione del servizio	60 giorni	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Iren attivi	40%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000

Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	160 ore	
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore	
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
	Tempo massimo di riparazione	240 ore	
	Tempo medio di riparazione	160 ore	
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	60 secondi	
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	50 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		10%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000

LA NOSTRA OFFERTA

Offriamo servizi di connessione internet tramite le seguenti tecnologie:

- fibra ottica **FTTH** (Fiber to the Home - fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente) con velocità di connessione fino a 1000 Mbit/s in download
- fibra mista rame **FTTC** (Fiber to the Cabinet - fibra fino alla cabina in strada e rame dalla cabina fino a casa dell'utente finale) con velocità di connessione fino a 200Mbit/s.
- fibra misto radio **FWA (Fixed wireless access – 4G e 5G)**

Ci impegniamo a garantire la connessione Internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelli dovuti ad interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e a quelli non rientranti nella nostra responsabilità. La fruizione dei servizi richiede l'installazione di un modem, da noi fornito, o, per le sole tecnologie FTTH e FTTC di altro modem compatibile non fornito da Iren ma scelto dal Cliente. Le condizioni di utilizzo e configurazione del modem sono riportate nelle condizioni particolari contenute nel plico contrattuale o reperibili sulla pagina dedicata del sito irenlucegas.it.

ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente può scegliere varie modalità per l'acquisto del servizio, recandosi presso uno dei Punti vendita autorizzati, lasciando i propri contatti sulla pagina dedicata del sito Irenlucegas.it, chiamando il numero verde 800 96 96 96, avvalendosi dei soggetti autorizzati da Iren Mercato alla ricezione della proposta di abbonamento.

Prima dell'attivazione del servizio di accesso ad Internet è necessario verificare la copertura. E' possibile verificare la copertura sul sito Irenlucegas.it.

In generale i tempi di attivazione del servizio sono variabili e possono dipendere dalla tecnologia di accesso e connessione disponibile presso il tuo indirizzo e dall'eventuale richiesta di attivazione anticipata per la rinuncia del ripensamento.

LE CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche relative all'offerta (costo mensile, eventuali sconti previsti, durata contrattuale, condizioni di risoluzione anticipata, oneri in caso di rottura o mancata restituzione modem) sono rappresentate nelle Condizioni Particolari del servizio disponibili anche sul sito Irenlucegas.it. In adempimento alla delibera AGCOM n. 46/17/CONS, riserviamo offerte dedicate ai clienti non udenti e/o non vedenti e ai loro conviventi.

La fatturazione avverrà su base mensile anticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai Clienti a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabili all'art. 2, comma 4 della legge n. 108 del 1996.

RECESSO

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso scaricabile sulla pagina dedicata al servizio sul sito irenlucegas.it inviando a Iren Mercato il modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante le seguenti modalità: - Mezzo posta: IREN MERCATO S.p.A. – Ripensamento – Nuovi Prodotti – Via Nubi di Magellano, n. 30, CAP 42123, Reggio Emilia (RE); - Oppure a mezzo di posta elettronica a info.casaonline@irenmercato.it

La comunicazione dovrà pervenire a Iren Mercato almeno 30 giorni prima della data di efficacia del recesso.

ASSISTENZA AI CLIENTI

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate con le seguenti modalità:

Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 90 96 68. Assistenza amministrativa – dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 20.00 e Sabato dalle 08.00 alle 13.00 e Assistenza tecnica – tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00

Indirizzo mail info.casaonline@irenmercato.it

Punti fisici sul territorio visionabili al link [Sportelli | IrenLuceGas](#)

Servizio Chat disponibile sulla App Iren You

Per comunicazione scritta a mezzo corrispondenza all'indirizzo: Iren MERCATO S.p.A.– Nuovi prodotti, Via Nubi di Magellano, 30, 42123, Reggio Emilia (RE)

RECLAMI E RISOLUZIONE CONTROVERSIE

In merito ai Reclami forniremo, ove possibile, un immediato riscontro e comunque ci impegniamo a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo assicurando l'assegnazione di un codice identificativo. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Il servizio clienti si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di

particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, informeremo i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicheremo i tempi necessari per la risposta.

Assicuriamo il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 203/18/CONS. In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del collegamento di rete, presentata dal cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente. In caso di richieste ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento generale sulla protezione dei Dati (di seguito anche "Regolamento UE 679/2016") Iren Mercato riscontrerà le richieste entro un mese dal ricevimento della stessa. Tale termine potrà essere prorogato di un ulteriore mese, informando l'interessato di tale proroga.

Per le controversie si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 203/18/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

INDENNIZZI

Qualora Iren Mercato, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- a) Tempo di attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40 per i Clienti privati.
- b) Tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40 per i Clienti privati;
- c) Sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore; € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 20 per i Clienti privati.

I Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, segnalando il disservizio occorso tramite email info.casaonline@irenmercato.it oppure previa lettera raccomandata A/R; Iren MERCATO S.p.A., Nuovi prodotti – Via Nubi di Magellano, n. 30, 42123, Reggio Emilia (RE). Accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo, detraendoli dalla prima fattura utile ovvero mediante incremento di pari importo del credito telefonico. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Iren Mercato.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Iren Mercato si impegna a garantire la tutela e la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del Regolamento UE 679/2016. I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Iren Mercato.

