

Carta dei Servizi

Iren Casa Online

1. PREMESSA

Iren è una delle più importanti e dinamiche multiutility, che opera nei settori dell'energia elettrica, del gas, dell'energia termica per teleriscaldamento, della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali e tecnologici. Iren Mercato è la business unit commerciale del Gruppo e vanta ad oggi 1.800.000 clienti. A partire dal 2019, Iren Mercato ha fatto il suo ingresso nel mondo della telecomunicazione attraverso la fornitura a clienti domestici del servizio di connettività powered by Linkem Iren Casa Online.

Linkem, provider Internet di banda larga e ultra larga per le famiglie e le imprese italiane nato nel 2001, è oggi l'operatore di telecomunicazioni leader in Italia nell'ambito del Fixed Wireless Access.

Linkem, possiede una rete di accesso di tipo 4.5 G-Advanced interamente di proprietà con cui si propone di portare il servizio di connessione Internet senza fili e senza linea fissa in tutte le aree del Paese, ideando, realizzando e gestendo soluzioni flessibili e modulari anche in molte zone disagiate del nostro Paese, non raggiunte dal servizio internet, per le quali effettuare scavi per posare cavi risulterebbe complesso e molto costoso.

A partire dal 2021 Iren Mercato ha ampliato la propria offerta di Servizi Internet grazie a un accordo con Open Fiber. Il servizio utilizza la rete di accesso FTTH (Fiber To The Home) di proprietà di Open Fiber o data in concessione alla stessa, che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino all'Indirizzo di Attivazione, ove viene installato l'Apparato per gestire la trasmissione dati e voce, utilizzando la tecnologia GPON.

La Carta Servizi Iren Mercato (di seguito per brevità la "Carta") integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 348/18/CONS, 203/18/CONS, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 79/09/CSP. 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.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

Iren Mercato eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Iren Mercato si impegna 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.

Iren Mercato provvederà 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.

L'attività di Iren Mercato 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. Iren Mercato interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

Valorizzazione delle risorse umane e professionalità

Iren Mercato garantisce 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

Iren Mercato è molto attenta alla salvaguardia dell'ambiente orientando le proprie 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

Iren Mercato crede 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.

Iren Mercato pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente in Italia e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

Continuità

Iren Mercato si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità.

In tali casi Iren Mercato adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna ad informare i medesimi, tramite mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Gli interventi tecnici da effettuarsi presso l'abitazione del Cliente saranno compiuti da un tecnico incaricato da Iren Mercato e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Iren Mercato, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 60 giorni dalla loro ricezione, mediante mail o altro mezzo ritenuto più opportuno e/o efficace.

Iren Mercato acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

Diritto di informazione

Iren Mercato mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito web dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti.

Sono a disposizione inoltre linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica info.casaonline@irenmercato.it per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

Cortesia

Iren Mercato si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

Diritto di scelta

Iren Mercato rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, Iren Mercato si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

Efficacia ed efficienza

Iren Mercato persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.STANDARD DI QUALITÀ

Iren Mercato identifica 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.

Iren Mercato svolge, 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 sulla pagina web <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online>, su relativa pagina di informativa, di:

- a) Relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati ed i risultati conseguiti;
- b) Risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati;
- c) Gli obiettivi annuali che l'azienda si prefigge di realizzare per i vari indicatori di qualità dei vari servizi.

Sarà altresì compito di Iren Mercato provvedere all'inoltro della relazione di cui sopra all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Tempo di attivazione del collegamento iniziale

Si intende il tempo che intercorre tra la conclusione del contratto e il momento in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

Tasso di malfunzionamento

Si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Tempi di riparazione del malfunzionamento

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente ed il ripristino della completa funzionalità.

Addebiti contestati

Si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in alta forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

Inteso come:

- Tempo di navigazione: l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- Tempo di attesa: l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del Call Center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- Tempo di risoluzione dei reclami: la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

4.SERVIZI OFFERTI

Iren Mercato offre servizi di connessione per la trasmissione di dati tramite tecnologia FTTH o wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga. I servizi sono forniti utilizzando le tecnologie di seguito definite.

FTTH

Architettura di rete di telecomunicazioni di livello fisico per l'accesso ad Internet a banda ultra larga utilizzando la fibra ottica come mezzo trasmissivo. L'FTTH – Fiber to the Home è una rete di accesso che impiega solo portanti trasmissive in fibra ottica dalla centrale fino a casa del cliente, in grado di fornire velocità di trasmissione fino a 1 Gbps.

Wi-Fi

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4Ghz molto diffusa e consolidata, stabile, sicura ed efficiente, che permette di accedere ad Internet ed alle sue molteplici applicazioni senza l'utilizzo di

alcun cavo di collegamento, ma mediante il semplice utilizzo di PC portatili, palmari e smartphone dotati di apposita scheda. L'architettura di rete Wireless Local Area Network basata sulla tecnologia Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) utilizza per il collegamento, tra la WLAN ed il terminale del cliente, canali a radiofrequenza in grado di garantire una velocità di trasmissione fino a 1.2Gps.

LTE ADVANCED

LTE Advanced rappresenta oggi uno delle più avanzate tecnologie di accesso wireless per la trasmissione dati ed è capace di soddisfare una domanda di mercato sempre più sofisticata ed esigente.

La rete LTE Advanced fornita da Iren Mercato tramite Linkem opera alla frequenza di 3.5Ghz, licenziata dal Ministero delle Comunicazioni allo scopo di erogare servizi di accesso a Larga Banda.

Gli standard relativi alla tecnologia LTE Advanced sono emanati dal 3GPP coerentemente con le norme di armonizzazione dello spettro definite in ambito CEPT.

5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta della modalità di conclusione del contratto

Iren Mercato, operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra diverse modalità per l'acquisto del servizio:

- recandosi presso uno dei Punti vendita autorizzati
- attraverso il canale web di Iren Mercato
- chiamando il numero verde di Iren Mercato
- avvalendosi dei soggetti autorizzati da Iren Mercato alla ricezione della proposta di abbonamento

6. RECESSO

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso scaricabile sulla pagina dedicata al servizio <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> in qualsiasi momento, 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.

7. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE

Iren Mercato fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari, e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online>.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Per il servizio connettività Iren Casa Online

La fatturazione avverrà su base mensile anticipata.

Le fatture in formato cartaceo saranno spedite tramite mail, all'indirizzo indicato in sede di firma del contratto, o via posta ordinaria, previa specifica richiesta del Cliente.

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.

Iren Mercato svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, ed assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

Educazione al consumo

Iren Mercato promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale del servizio oggetto del contratto.

È fatta salva, in ogni caso, la facoltà per Iren Mercato di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso dell'abbonato e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del servizio.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono da rete fissa gratis ai numeri 800 90 96 68. Il Servizio Clienti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 21:00.

Iren Mercato è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoraggio della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, Iren Mercato mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

Tutela dei non udenti e non vedenti

In adempimento alla delibera AGCOM n. 46/17/CONS, Iren Mercato riserva offerte dedicate ai clienti non udenti e/o non vedenti e ai loro conviventi.

9. RECLAMI

I Clienti possono presentare a Iren Mercato eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R o con email agli indirizzi indicati al successivo art. 13 della Carta.

Iren Mercato fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna 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, Iren Mercato informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Iren Mercato assicura 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 risponderà le richieste entro un mese dal ricevimento della stessa. Tale termine potrà essere prorogato di un ulteriore mese, informando l'interessato di tale proroga.

Procedura di conciliazione

Per le controversie tra Iren Mercato e i Clienti 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. 203118/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.

10. 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.

11. 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.

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web www.irenlucegas.it e sulla pagina dedicata <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online>.

Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

13. RIFERIMENTI

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

Iren MERCATO S.p.A.– Nuovi prodotti, Via Nubi di Magellano, 30, 42123, Reggio Emilia (RE).

Tipologia richiesta	Mail	Telefono
Contratti clienti - variazioni	info.casaonline@irenmercato.it	800.90.96.68
Contratti clienti - variazioni	info.casaonline@irenmercato.it	800.90.96.68
Disdette - recessi / rinunce	info.casaonline@irenmercato.it	800.90.96.68
Info generiche	clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it	800.90.96.68
Segnalazioni - reclami	info.casaonline@irenmercato.it	800.90.96.68
Modulo SDD	clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it	800.90.96.68
Invio ricevute di pagamento	clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it	800.90.96.68
Privacy	clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it	800.90.96.68