

CARTA DEI SERVIZI 2024

Per tutto il Team di **Norma S.r.l.**, capire e interpretare le nuove richieste del mercato delle telecomunicazioni e confezionare le migliori soluzioni tecnologicamente possibili è la motivazione che ci spinge giorno dopo giorno a lavorare con cura e passione.

I servizi vengono erogati ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati. Grazie a questo impegno e alla dedizione che poniamo nel nostro lavoro, riusciamo a soddisfare in modo sempre più puntuale e trasparente tutta la clientela, cercando di garantire:

- ✓ una connessione Internet di estrema qualità,
- ✓ la nostra professionalità e cortesia per avere un'impeccabile esperienza di Post-vendita.

Per **Norma S.r.l.** avere cura di essere affidabili nei confronti della propria base clienti ed essere massimamente trasparenti nei confronti dell'intero mercato sono valori ispiratori nella redazione della Carta dei Servizi 2024.

Se, comunque, il Cliente dovesse ritenere che i Suoi diritti non siano stati tutelati coerentemente da quanto dettagliato nella nostra Carta dei Servizi 2024, potrà rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori.

RISERVATEZZA E TUTELA DATI PERSONALI

Norma S.r.l. garantisce che i dati personali raccolti vengano trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali [D.Lgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 (=GDPR)] in forza di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita al Cliente.

Il Titolare del trattamento dei dati è **Norma S.r.l.**, con sede a Milano, Piazza delle Repubblica 19, contattabile all'indirizzo e-mail info@facile-internet.com.

In caso di domande o dubbi concernenti la privacy dei dati, il Cliente è invitato a contattare i seguenti indirizzi:

- via posta ordinaria: **Norma S.r.l.**, Il Zona industriale snc, 89013 Gioia Tauro (RC)
- via e-mail: info@facile-internet.com
- via telefono: +39 02 8001 6900

I Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio scelto; per dare riscontro e gestire le richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui poter aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle

norma srl

autorità, compresa quella giudiziaria; per svolgere attività commerciale via e-mail, ai sensi dell'art. 130 del Codice della privacy; per contattare il Cliente al fine di proporgli i nostri servizi e prodotti o inviargli materiale commerciale, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (ad es. sms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per scopi statistici, in forma completamente anonima ed aggregata senza che sia possibile risalire alla sua identità; per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare e/o del Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti.

Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), scrivendo all'indirizzo e-mail info@facile-internet.com.

SERVIZIO OFFERTO AL PUBBLICO

Norma s.r.l. fornisce al pubblico servizi di connettività senza fili con tecnologia FWA. Le offerte per servizi di connettività DSL possono essere disattivate in qualsiasi momento con la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito al momento della sottoscrizione del contratto.

SOTTOSCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per sottoscrivere i servizi Norma S.r.l., il Cliente può procedere all'attivazione contattando dal sito, telefonicamente, mezzo email o su WhatsApp il nostro servizio clienti.

Per il Cliente, sarà possibile scegliere il servizio più idoneo alle Sue necessità.

In ogni momento della procedura di sottoscrizione verranno fornite sempre tutte le informazioni necessarie, lasciando al Cliente la decisione di concludere la sottoscrizione in piena e totale autonomia.

Invieremo il riepilogo della Proposta di Sottoscrizione del servizio direttamente all'indirizzo mail comunicato dal Cliente. Il riepilogo contiene: i dati personali, la descrizione del servizio, il costo del servizio scelto ed il contratto che regolerà i rapporti tra il **Cliente** e **Norma S.r.l.**

Tutte le offerte di servizi presentati sono semplici, chiare e trasparenti.

Il contratto si conclude:

- Mediante sottoscrizione del contratto da parte del cliente
- Attivazione del servizio

Preliminarmente alla scelta del tipo di servizio offerto verrà effettuato un sopralluogo gratuito per garantire il controllo della velocità della linea Internet, per evitare di proporre velocità che poi sarebbero tecnicamente irraggiungibili.

Sottoscrivendo il contratto, la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio viene avviata immediatamente (in termini legali "esecuzione immediata"). In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (in termini legali "è sottoposto a condizione risolutiva") e il Cliente non dovrà pagare nulla.

norma srl

I contratti non prevedono alcun vincolo di durata.

INFORMAZIONI AI CLIENTI

Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti. Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, **Norma s.r.l.** s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.

Norma s.r.l. si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione e condizioni per recesso.
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo e-mail info@facile-internet.com o via telefono al numero +39 02 8001 6900, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;

informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, e delle possibilità di reclamo;

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione di servizi offerti avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto di servizio.

Norma S.r.l. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente e comunque entro 90 giorni dalla proposta.

I tempi di attivazione del servizio dipendono da diversi fattori:

- Forza maggiore
- Caso fortuito

Sarà nostra cura effettuare delle verifiche post attivazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale verificheremo che i valori di accesso al servizio non siano mai al di sotto di quanto previsto da contratto.

Se il Cliente non è soddisfatto, è libero di recedere in qualsiasi momento dal contratto rispettando i termini di preavviso.

APPARATI PER LA CONNESSIONE

Per la fruizione dei propri servizi, **Norma S.r.l.** fornisce in comodato d'uso gli apparati necessari e diversamente raccomanda l'utilizzo di apparati testati, verificati e certificati direttamente dal proprio Team tecnico e sistemistico, il tutto per garantire all'utenza la migliore esperienza possibile di

norma srl

navigazione e comunicazione. Alternativamente, così come disciplinato dalla delibera Agcom n. 348/18/CONS, è lasciata al cliente la possibilità di utilizzare un apparato diverso da quelli proposti. Per garantire un soddisfacente utilizzo dei servizi, gli apparati eventualmente scelti in autonomia dai Clienti dovranno disporre di particolari caratteristiche tecniche.

FATTURE

Le fatture verranno inviate al Cliente, così come tutte le altre comunicazioni, entro 15 giorni rispetto alla data di scadenza, all'indirizzo fisico o all'indirizzo mail utilizzato al momento della sottoscrizione del contratto. Il Cliente potrà verificare di conseguenza le informazioni relative alle Sue fatture. Incrementando l'utilizzo di comunicazioni in formato digitale e non cartaceo, Norma S.r.l. cerca di dare il suo contributo per la salvaguardia dell'ambiente e per un futuro migliore del nostro pianeta.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del canone mensile può avvenire con periodicità annuale, semestrale o bimestrale mediante pagamento tramite bollettino postale oppure mediante bonifico bancario. La modalità di pagamento prevista per i Clienti è:

- ✓ Bonifico bancario
- ✓ Bollettino postale

RECESSO

Norma S.r.l. è sempre attenta al rapporto di trasparenza verso i propri Clienti ed è per questo che cerchiamo di essere molto chiari da subito sulle modalità e le procedure tramite le quali è possibile recedere dai servizi sottoscritti, che possono essere facilmente individuate all'interno del corpo del contratto inviato via mail al Cliente.

Nel caso in cui i servizi da noi forniti non soddisfino a pieno le esigenze del Cliente, egli sarà libero di recedere, in ogni momento, con un preavviso di almeno 15 giorni, così come disciplinato da contratto.

L'importo che verrà addebitato al Cliente è relativo al solo periodo di servizio usufruito fino all'ultimo giorno di utilizzo.

Recesso per modifiche contrattuali

Se dovessimo effettuare delle modifiche al contratto che il Cliente deciderà di non accettare, avrà il diritto di recedere dal contratto senza nessuna penale né costi di disattivazione, entro la data di entrata in vigore delle modifiche stesse.

Le eventuali modifiche verranno comunicate ai clienti, tramite lettera di raccomandata A/R, PEC, Fax, E-mail o altra modalità come previsto dalla Delibera AGCom 519/15/CONS.

Restituzione Apparati

Nel caso di conclusione del rapporto di fornitura se l'apparato fosse stato concesso in noleggio o comodato gratuito, è necessario restituirlo gratuitamente in condizioni di perfetta integrità, così come

norma srl

disciplinato da contratto. La restituzione andrà fatta entro 14 giorni dalla data di recesso/risoluzione del contratto.

RECLAMI

Nel caso in cui il Cliente abbia la necessita di manifestare una problematica, potrà farlo tramite l'apertura di un reclamo. La procedura è la seguente:

❖ Modalità di comunicazione

La comunicazione avviene attraverso le modalità previste da contratto e si manifesta tecnicamente nell'apertura di un ticket mediante segnalazione che può essere fatta pervenire all'indirizzo e-mail info@facile-internet.com oppure su WhatsApp al n° +39 345 3310555.

❖ Verifica

Norma S.r.l. verifica la fondatezza di quanto descritto nel ticket aperto.

❖ Esito

Sarà nostra cura rendere il processo di risoluzione il più breve possibile, comunque entro pochissimi giorni dall'apertura del Ticket e non oltre i quarantacinque giorni del reclamo stesso, e di comunicarne l'esito.

- Se riterremo valido il reclamo, effettueremo tutte le azioni necessarie per risolvere il disservizio e provvederemo all'eventuale riconoscimento dei relativi indennizzi.
- Se non riterremo valido il reclamo, prontamente provvederemo a fornire al Cliente le relative motivazioni.

Nell'ipotesi che al termine dell'iter descritto, la risposta di **Norma S.r.l.** non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con **Norma S.r.l.**, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo le modalità stabilite nell'Allegato B (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi) e nell'Allegato C (Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb) della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 358/22/CONS e s.m. e integrazioni.

SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.

- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema di "trouble ticketing", al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.

norma srl

- Se il problema impatta la rete **Norma S.r.l.**, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema non è imputabile a **Norma S.r.l.**, si impegnerà a segnalare il guasto e a richiedere la risoluzione nei più brevi tempi possibili.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, **Norma S.r.l.** contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

In caso di intervento presso la residenza e/o la sede del cliente vengono concordati la data e l'orario con il tecnico incaricato, munito di Tesserino di Riconoscimento.

INDENNIZZI

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Norma S.r.l. si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera 73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

TUTELA DEI MINORI

Norma S.r.l. è da sempre molto sensibile ai temi relativi alla sicurezza online e si impegna a fornire giusti strumenti per permettere un utilizzo più attento e consapevole della rete e dei suoi servizi.

In linea con quanto introdotto dal D. Lgs. 28/2020 e secondo i tempi e le modalità previsti nelle **linee guida dell'AGCOM** in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", **Norma S.r.l.** mette a disposizione uno strumento con cui anche i più piccoli potranno esplorare il web in tutta sicurezza: il servizio di **Parental Control**.

Il servizio di **Parental Control** per la tutela dei minori viene attivato gratuitamente su richiesta esclusiva del titolare del contratto, come da direttive di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) Allegato A alla delibera 9/23/CONS.

L'esclusione dei contenuti a tutela dei minori viene eseguita tramite filtraggio DNS e considera i seguenti contenuti:

- adulti
- gioco d'azzardo
- armi
- violenza
- odio e discriminazione
- siti che possono danneggiare la salute

- anonymizer/proxy anonimi
- sette

I Servizi di Parental control si applicano ai contratti per i consumatori, con esclusione dei contratti rivolti ad una clientela di tipo business.

E' possibile ottenere ulteriori informazioni contattando il nostro servizio assistenza al numero 02-8001 6900, via e-mail all'indirizzo info@facile-internet.com oppure tramite WhatsApp al numero +39 345 331 0555.

OBIETTIVI DI QUALITA'

Norma S.r.l. effettua costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che offerti, determinando dei parametri operativi che consentano la comparazione nel tempo, finalizzata a garantire misurabili miglioramenti nell'erogazione dei servizi forniti e, in generale, nell'esperienza garantita alla clientela.

Norma S.r.l. è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti.

A tal fine, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCOM. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

INDICATORI DI QUALITÀ

Norma S.r.l. si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, sia i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

✓ **Disponibilità Del Servizio:**

Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

✓ **Tasso Di Malfunzionamento:**

Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di Norma s.r.l.. massimo 5%

✓ **Tempo Di Risposta Del Servizio Di Help Desk:**

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 sec.
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 30 sec.

- ✓ **Tempi Medi – Massimi Di Attivazione In Zone Raggiunte Dal Servizio:**
4 giorni – 30 giorni
- ✓ **Tempi Medi – Massimi Di Riparazione:**
5 ore – 3 giorni
- ✓ **Addebiti Contestati:**
Massimo 2%
- ✓ **ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE:**
Percentuale di fatture riconosciute errate: massimo 1%

I NOSTRI VALORI

Partecipazione: al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti prestiamo particolare attenzione ai suggerimenti degli stessi;

Interazione: gli utenti possono comunicare e interagire con Norma S.r.l. attraverso la posta elettronica, lettera e telefono, per fornire suggerimenti o sporgere eventuali reclami, per richiedere nuove forniture, per modificare quelle già attivate e per tutte le ulteriori necessità che riguardano il rapporto contrattuale in essere;

Chiarezza e Trasparenza: redigiamo i nostri contratti e le relative offerte con un linguaggio il più comprensibile e trasparente possibile;

Uguaglianza e parità: eroghiamo i servizi ed ispiriamo i nostri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti, adottando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi;

Efficienza: aggiorniamo costantemente le nostre infrastrutture sulla base della tecnologia più avanzata e con il nostro personale garantiamo una risposta immediata e qualificata alle richieste degli utenti;

Continuità: garantiamo un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata dell'eventuale disservizio e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al Cliente.

I NOSTRI IMPEGNI

✓ Qualità del servizio clienti

In Norma S.r.l. lavoriamo alacremente ogni giorno dopo giorno per rendere il servizio fornito sempre più performante, stabile e adeguato alle necessità della nostra clientela. Cerchiamo di creare strumenti che di volta in volta aiutino i clienti a poter gestire, con la massima autonomia, la ricerca di informazioni relative al proprio servizio e l'individuazione, comunicazione e risoluzione di eventuali problematiche.

Per tutto quello che non è gestibile in modalità automatica, il Servizio Clienti Norma S.r.l. è sempre a completa disposizione dell'utenza.

✓ Garantire la continuità del servizio

Norma s.r.l. fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email/WhatsApp o tramite comunicazione telefonica ed eseguiti dove possibile in finestre temporali tali da arrecare il minimo disagio. In tutti i casi **Norma S.r.l.** s'impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.

✓ Chiarezza, Comprensibilità, Cortesia

Norma S.r.l. adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso.

Si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all'utente un proprio identificativo, siano sempre cortesi, e rispondano allo stesso in maniera precisa ed inequivocabile.

I NOSTRI RECAPITI:

- E-mail: info@facile-internet.com
- PEC: wisp@pec.norma.srl
- Whats-App: +39 3453310555
- Telefono fisso : +39 02 8001 6900

Il nostro servizio clienti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00.