

La Carta dei servizi Intred si articola in tre parti:

- la Prima Parte illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la Seconda Parte descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- la Terza Parte indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

1.0 I Principi Fondamentali

1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

Intred fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Intred nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

1.2 Continuità

Intred si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Intred utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Intred. In caso di disservizio, Intred si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

1.3 Partecipazione

Ogni Cliente può richiedere a Intred, in qualsiasi momento, informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. Intred si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nel sito Internet di Intred.

1.4 Cortesia, Correttezza e Trasparenza

Intred si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Intred rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Intred si impegna alla massima

trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale <http://www.Intred.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 Efficienza, Efficacia, Flessibilità

Intred persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Intred da parte dei propri Clienti.

1.6 Tutela dell'ordine pubblico, della sicurezza sociale e dei minori

Intred contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Intred devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite. Intred pone grande impegno anche nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Intred è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. Intred è "Aderente al Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.7 Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Intred contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.8 Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Intred si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2.0 Parametri di qualità dei servizi offerti

Intred offre servizi di comunicazione IP e soluzioni a Internet a banda larga a migliaia di clienti business e residenziali distribuiti su gran parte del territorio nazionale, proponendo offerte mirate a piccole, medie e grandi aziende, professionisti ed utenti residenziali. Intred fornisce connessioni Internet a Banda Larga (cablate o senza fili), connessioni in fibra ottica, connessioni telefoniche e servizi accessori di telefonia, servizi di Hosting (domini Internet, mail, web, ftp e server Virtuali), Housing e Colocation. Grazie all'unione delle esperienze sulle reti a larga banda e sui sistemi IT, Intred è in grado di progettare e fornire soluzioni di comunicazione integrate alle aziende che basano su questo il successo del loro business.

2.1 La soddisfazione del Cliente

Intred è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Intred analizza regolarmente le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee e quelle provenienti da indagini ad hoc periodicamente promosse. Sulla base dei risultati emersi Intred si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ed a ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.2 Comportamento del personale Intred verso i Clienti

Il personale Intred è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità in particolare quando prende contatto con il Cliente per motivi lavorativi. Il rapporto del personale Intred con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

2.3 Tempi di attivazione dei servizi

Intred pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Intred al Cliente nell'offerta e/o nelle condizioni generali di contratto e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Intred si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.4 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Intred mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Intred si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

2.5 Fatturazione e pagamenti

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al servizio di assistenza clienti di Intred per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Intred garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

3.0 Strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti

3.1 Tutela del Cliente

Intred si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 203/18/CONS dell'Autorità per

le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. In tale ottica l'articolo n. 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, prevede la partecipazione alle suddette procedure tramite la piattaforma ConciliaWeb.

3.2 Gestione Reclami e segnalazioni – interventi a vuoto

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito.

Intred si impegna a prendere in carico la segnalazione tempestivamente. Intred si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Intred informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Intred non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 203/18/CONS.

Il "Servizio Clienti" è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di Intred Spa e non è basato su call-center.

3.3 Sicurezza

Intred si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Intred garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center Intred avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze degli specialisti Intred che assicurano standard elevati di affidabilità, attraverso un elevato livello di formazione, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento tecnologico ed una rapida introduzione delle innovazioni.

4.0 Inserimento nella Base Dati Unica

Intred Spa 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, Intred Spa 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 Intred Spa 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.

5.0 Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati