

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI CONNETTIVITA'

Premessa

La Società **Umbrianet S.r.l.** (di seguito denominata “Umbrianet”), con sede in Foligno (PG), Via La Louviere, 2/4, CAP 06034, (Tel. 0742321222, fax 0742321238, sito : www.umbria.net), è un Internet Service Provider che opera nel settore delle Telecomunicazioni, regolarmente dotata delle necessarie autorizzazioni amministrative per l’offerta al pubblico di reti e servizi di comunicazione elettronica.

Le premesse e gli Allegati alle presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante delle stesse.

1. Definizioni

1.1. Agli effetti delle presenti Condizioni generali si intende per:

- “Contratto” le presenti Condizioni Generali di contratto;
- “Cliente” il soggetto giuridico che sottoscrive le presenti Condizioni Generali, assumendosi ogni onere, responsabilità e diritto connesso;
- “Servizio”: il servizio fornito dalla Umbrianet ed avente le caratteristiche specifiche indicate nel Contratto e nell’Allegato A;
- “Parti”: la Umbrianet ed il Cliente che sottoscrive le presenti Condizioni Generali;
- “Allegato A”: il documento allegato alle presenti Condizioni generali di Contratto contenente le caratteristiche specifiche del Servizio;
- “Offerta Allegata”: il documento allegato alle presenti Condizioni generali di Contratto contenente i termini e le modalità di pagamento del Servizio.

2. Oggetto del Contratto

2.1. Con il presente Contratto la Umbrianet definisce le Condizioni Generali per la fornitura al Cliente del seguente Servizio:

- fornitura di accesso ad internet con connessione wi-fi tramite apparati *hot-spot* dislocati su territorio nazionale.

2.2. Le caratteristiche specifiche del Servizio saranno specificatamente indicate nell’Allegato A al presente Contratto.

2.3. Il presente Contratto costituisce la manifestazione integrale degli accordi tra le Parti in merito al Servizio di cui all’Allegato A ed annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa al riguardo eventualmente intervenuta tra la Umbrianet ed il Cliente. Qualsiasi modificazione al presente Contratto dovrà risultare da atto scritto, regolarmente sottoscritto da entrambe le Parti.

2.4. Eventuali tolleranze di una delle Parti su comportamenti dell’altra Parte che determinino una violazione di quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali non costituiscono rinuncia ai diritti che spettano alla Parte tollerante in base alle presenti Condizioni Generali.

3. Conclusione del contratto

3.1. Il presente Contratto si conclude con l’attivazione del Servizio. L’attivazione del Servizio avverrà a seguito del pagamento da parte del Cliente del primo canone mensile, in conformità con le condizioni commerciali e con le modalità indicate nell’Offerta Allegata.

3.2. La Carta dei Servizi è disponibili ai siti www.umbria.net, www.hostdeck.com e www.retewifi.it

4. Durata e rinnovo del Contratto

4.1. Il presente Contratto ha durata annuale e si rinnova tacitamente per uguali periodi, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi tramite Raccomandata AR all’altra parte, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza, all’indirizzo indicato all’art. 18 delle presenti Condizioni Generali.

5. Termini e modalità di pagamento

5.1. Il Cliente si impegna a pagare, a titolo di corrispettivo, un canone mensile per l’importo indicato nell’Offerta Allegata e si fa carico di tutti gli altri costi eventuali relativi ad attività connesse alla fornitura del Servizio non previste nell’oggetto del presente Contratto.

5.2. I canoni mensili verranno pagati dal Cliente con le modalità indicate nell’Offerta allegata (i.e. RID su conto corrente, addebito su carta di credito, bonifico bancario).

5.3. Il Cliente si impegna a pagare il primo canone mensile all’atto della sottoscrizione del presente Contratto, dietro emissione di fattura da parte della Umbrianet ed in conformità con le modalità indicate nell’Offerta Allegata. I successivi canoni mensili dovranno essere pagati dal Cliente, dietro emissione della relativa fattura da parte di Umbrianet, entro il termine stabilito in fattura e con le modalità indicate nell’Offerta Allegata.

5.4. La Umbrianet potrà avvalersi della possibilità di inviare fattura elettronica via e-mail in alternativa all’invio cartaceo, in conformità con quanto disposto dall’art. 1 del D.lgs n. 152/2004.

5.5. Ove non diversamente ed espressamente specificato, i corrispettivi indicati nell’Offerta Allegata si devono intendere I.V.A. inclusa e al netto di eventuali altre imposte.

5.6. Qualora il pagamento dei canoni mensili dovuti non avvenga entro il termine indicato in fattura e nell’Offerta Allegata, il Cliente dovrà corrispondere alla Umbrianet, a titolo di penale per ritardato pagamento, interessi pari all’importo degli interessi legali maggiorato di 2 (due) punti percentuali. Le penali saranno calcolate sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto. Nel caso in cui il Cliente abbia maturato penali, le stesse verranno recuperate mediante l’emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche) da parte della Umbrianet, che il Cliente sarà obbligato a pagare senza ritardi ulteriori pena ulteriori addebiti di interessi.

6. Sospensione del Servizio per mancato pagamento

6.1. Qualora il pagamento del canone mensile indicato in fattura non pervenga alla data di scadenza dello stesso, la Umbrianet solleciterà il pagamento al Cliente con comunicazione via e-mail. Qualora il Cliente non provveda ad eseguire il pagamento sollecitato entro 15 giorni dalla ricezione della e-mail di sollecito, la Umbrianet si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, disattivando le mailbox del Cliente ed inibendo allo stesso l'accesso al Servizio.

6.2. Trascorsi 15 giorni solari dalla data di sospensione del Servizio, senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, la Umbrianet potrà risolvere di diritto il presente Contratto, dandone comunicazione al Cliente, a mezzo lettera Raccomandata AR, ai sensi dell'art.1456 c.c.

6.3. Per ottenerne la riattivazione del Servizio prima che il relativo Contratto sia dichiarato risolto, ovvero entro il 15° giorno solare dalla data di sospensione del Servizio stesso, il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio dovrà corrispondere alla Umbrianet quanto dovuto ad ogni titolo, fornendo a tal fine gli estremi di pagamento secondo le modalità indicate dal servizio di assistenza clienti.

7. Recesso

7.1. In deroga a quanto disposto dall'art. 1373 c.c., la Umbrianet concede al Cliente il termine di giorni 10 dall'inizio dell'erogazione del Servizio per poter recedere dal contratto integralmente e senza alcun costo. Eventuali somme versate saranno integralmente restituite, purchè il Cliente comunichi tale intenzione via lettera Raccomandata AR entro il termine imposto di 10 giorni dall'inizio erogazione del Servizio.

7.2. A causa delle caratteristiche della rete wireless, le condizioni contrattuali e prestazionali offerte da Umbrianet potrebbero essere oggetto di modifica nel periodo di validità del Contratto. In caso di modifiche che peggiorino significativamente le caratteristiche del Servizio fornito, Umbrianet si impegna a comunicare tali variazioni almeno 15 giorni prima tramite posta elettronica e a darne comunicazione sul sito internet www.umbria.net. Il Cliente potrà, in tale caso, recedere dal Contratto, senza alcun addebito a carico delle Parti.

8. Cessione del Contratto

8.1. Le Parti si danno espressamente atto che Umbrianet ha la facoltà di cedere il presente Contratto, sia a titolo oneroso che a titolo gratuito, senza necessità di accettazione da parte del Cliente stesso, intendendosi la suddetta accettazione espressamente e preventivamente consentita con il presente Contratto. In caso di cessione Umbrianet rimarrà comunque obbligata in solido per gli obblighi derivanti dal presente Contratto e maturati successivamente alla cessione, conformemente a quanto previsto dall'art.1406 c.c.

8.2. Le Parti si danno, altresì, atto che il Cliente non ha il diritto di cedere il presente Contratto, salva espressa autorizzazione scritta da parte di Umbrianet.

9. Funzionalità del Servizio

9.1. Il Cliente dichiara di conoscere e di approvare le caratteristiche tecniche del Servizio fornito da Umbrianet, secondo le caratteristiche specificate nell'Allegato A.

9.2. Umbrianet si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità del proprio Servizio, così come di modificarne la struttura, quando ciò sia giustificato da ragioni tecniche, operative, ovvero per garantire la sicurezza delle apparecchiature e delle informazioni. Umbrianet non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia danno, diretto o indiretto (ad eccezione di quanto inderogabilmente previsto per legge), derivante dall'attivazione e/o dall'interruzione del Servizio, qualora ciò sia dovuto a problematiche di programmazione e/o gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nell'Allegato A. Le disposizioni del presente punto saranno valide ed efficaci anche dopo la cessazione della durata del presente Contratto, per scadenza dei termini, risoluzione o recesso.

9.3. Qualora si riscontrino la necessità di effettuare interventi di taratura degli hot spot o ottimizzazione delle frequenze radio, e ciò comporti un'interruzione temporanea del Servizio, Umbrianet provvederà ad inviare relativa comunicazione al Cliente a mezzo posta elettronica.

9.4. La Umbrianet si riserva la facoltà di modificare a propria discrezione, in senso migliorativo per il Cliente, le caratteristiche tecniche del Servizio senza richiedere alcun aumento del corrispettivo concordato. L'eventuale intervento migliorativo non implica novazione o modifica delle Condizioni contrattuali e la Umbrianet potrà, in qualsiasi momento, ripristinare le caratteristiche tecniche del Servizio descritte nell'Allegato A.

10. Obblighi e responsabilità del Cliente

10.1. Il Cliente provvederà ad installare fisicamente le apparecchiature fornite dalla Umbrianet necessarie alla fruizione del Servizio, facendosi carico dei costi relativi.

10.2. Il Cliente provvederà altresì a predisporre adeguatamente, a proprie spese, i locali e le attrezzature (quali, per esempio, impianti elettrici, sistemi antifurto, polizze assicurative ecc.) necessarie al corretto funzionamento e alla conservazione dell'integrità del Servizio e/o dei prodotti forniti dalla Umbrianet.

10.3. Il Cliente è consapevole che le apparecchiature fornite ed installate presso la propria sede sono parte integrante della rete Umbrianet, nonché necessarie per il funzionamento della Rete stessa e per la fornitura del Servizio. Il Cliente si impegna pertanto a non manomettere e/o interrompere in alcun modo il funzionamento di tali apparecchiature nonché a comunicare senza ritardo alla Umbrianet, con comunicazione scritta da inviarsi ai recapiti indicati di cui all'art.17, tale evenienza o ogni altra evenienza che possa determinare il malfunzionamento o l'interruzione del funzionamento di tali apparecchiature.

10.4. Il Cliente si impegna a restituire alla Umbrianet, alla scadenza del presente Contratto, tutte le attrezzature da quest'ultima eventualmente fornite in comodato, noleggio o altra forma diversa dalla vendita, e cesserà l'uso delle credenziali d'accesso assegnategli.

10.5. Il Cliente è responsabile della illiceità di ogni testo, informazione, immagine, programma o contenuto multimediale e dati trasferiti in Rete attraverso il Servizio, con espresso esonero della Umbrianet da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

Il Cliente è altresì responsabile di ogni attività illecita (quale, per esempio, spamming, intercettazione illecita di comunicazioni informatiche e/o telematiche, violazione, sottrazione o soppressione di corrispondenza telematica, comunicazioni offensive, ingiuriose o diffamatorie, violazione della privacy di altri utenti della Rete, etc...) svolta in Rete attraverso l'utilizzo del Servizio.

10.6. Il Cliente si obbliga, di conseguenza, a tenere indenne la Umbrianet da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da Umbrianet quale conseguenza di qualsiasi attività illecita del Cliente e /o inadempimento dello stesso agli obblighi e garanzie previste nel presente Contratto.

10.7. In particolare, qualora il Contratto preveda la possibilità di assegnare a terze parti accessi o mailbox aggiuntive generate e controllate dal Cliente stesso, questi si assume la responsabilità per i danni provocati dall'uso improprio del Servizio e si impegna ad informare tali terze parti dei contenuti del presente Contratto, dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

10.8. Il Cliente dichiara, sotto la propria e totale ed esclusiva responsabilità, di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, di aver raggiunto la maggiore età, e che tutti i dati forniti all'atto della sottoscrizione sono veritieri. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare alla Umbrianet errori, omissioni o variazioni dei dati forniti durante il periodo di validità del Contratto.

11. Obblighi e responsabilità della Umbrianet

11.1. Con la sottoscrizione del Contratto la Umbrianet si impegna a fornire il Servizio con la puntualità richiesta e nel rispetto delle caratteristiche tecniche indicate nell'Allegato A.

11.2. Il Servizio fornito sarà disponibile di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, che potranno comportare la sospensione dello stesso e che verranno comunicati tempestivamente via e-mail o via fax al Cliente.

11.3. La Umbrianet si riserva tuttavia l'insindacabile facoltà di interrompere il Servizio per una durata eccedente quella sopra indicata in ragione di motivi tecnici assolutamente eccezionali, ovvero a causa del venir meno di standard di sicurezza e/o di garanzia della riservatezza dei dati da essa normalmente adottati nell'interesse del Cliente. Anche in tal caso della detta interruzione sarà data tempestiva comunicazione via e-mail o via fax al Cliente.

11.4. L'assistenza tecnica al Cliente viene fornita dalla Umbrianet negli orari e secondo le modalità comunicate all'indirizzo www.umbria.net. In caso di richiesta di intervento, la Umbrianet, qualora sia competente, si impegna ad intervenire entro un termine massimo di 4 giorni lavorativi dalla richiesta.

12. Limitazione di responsabilità della Umbrianet

12.1. In nessun caso la Umbrianet può essere ritenuta responsabile dei danni causati da malfunzionamenti del Servizio, qualora gli stessi siano dovuti ad interventi di taratura degli *hot spot* o ottimizzazione delle frequenze radio sulle quali viaggia il segnale wireless.

12.2. Ai sensi del D.lgs n. 70 del 2003, la Umbrianet non è in nessun caso responsabile dell'immissione in Rete, tramite la connettività wireless dalla stessa fornita al Cliente, di qualsivoglia testo, informazione, immagine, programma o contenuto multimediale, dato (detti d'ora in poi anche "contenuti") contrario all'ordine pubblico, al buon costume ed alla pubblica moralità o che violi comunque alcun diritto di terzi derivante dalla legge, dal presente Contratto e/o dalla consuetudine (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto d'autore, diritto alla privacy, diritti di proprietà intellettuale e industriale). La Umbrianet non è altresì responsabile dell'immissione in Rete, tramite la connettività wireless dalla stessa fornita al Cliente, di contenuti pedo-pornografici, pornografici, osceni, blasfemi o diffamatori.

12.3. In osservanza a quanto disposto in tema di responsabilità dalla Direttiva 31/00/CE recepita dal D.lgs 70/2003, la Umbrianet potrà sospendere in tutto o in parte il Servizio oggetto del presente Contratto, o disabilitare l'accesso ai contenuti diffusi dal Cliente, non appena venga informato, su comunicazione delle Autorità competenti, della loro illiceità.

12.4. Nel caso il cliente non sia collegato con tecnologie Radiolan / Hiperlan, benché la Umbrianet ponga ogni cura per offrire ai propri Clienti un servizio continuativo e di buona qualità, la raggiungibilità e velocità di trasferimento delle informazioni, oltre che il corretto invio e la corretta ricezione delle e-mail dai mailserver della Umbrianet non possono essere garantite, anche perché dipendenti dalla funzionalità dei rami di rete wireless che, per la natura delle tecnologia di trasporto, potrebbero non essere temporaneamente accessibili per ragioni indipendenti dall'operato della Umbrianet.

12.5. La Umbrianet non risponderà comunque – né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio se causati da:

- a) caso fortuito o forza maggiore;
- b) eventi straordinari o imprevedibili (tra cui, a titolo puramente indicativo e non esaustivo: catastrofe, inondazione o altri eventi naturali);
- b) manomissione o interventi illeciti ad opera di terzi su servizi o apparecchiature e/o servizi utilizzati da Umbrianet;
- c) manomissioni o interventi sugli apparati di connettività wireless, che rientrano nella disponibilità del Cliente, effettuati da quest'ultimo o da terzi non autorizzati;
- d) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- e) malfunzionamento/configurazioni errate di apparati utilizzati dal Cliente e non forniti dalla Umbrianet.

13. Credenziali di accesso

13.1. Il Cliente si impegna a custodire le credenziali per l'accesso alla rete UMBRIANET, ed a comunicare senza ritardo a quest'ultima l'eventuale smarrimento e/o sospetto di diffusione o di presa conoscenza da parte di soggetti non autorizzati della password stessa. Il Cliente è altresì consapevole del fatto che l'identificazione del soggetto responsabile del traffico immesso in rete tramite la connessione oggetto del presente accordo è effettuata in base alle credenziali di accesso.

14. Riservatezza delle informazioni

14.1. La Umbrianet, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n° 196 del 2003, informa il Cliente che, considerata la struttura della rete Internet, la connessione a quest'ultima comporta rischi di sicurezza quali ad. esempio quelli di cui agli artt. 615 *ter* (accesso

abusivo ad un sistema informatico o telematico), 615 *quater* (detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici) e 615 *quinqes* (diffusione di programmi diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico) del Codice Penale. Tali rischi non sono eliminabili tramite soluzioni tecniche adottate dal fornitore di connettività; il Cliente può tuttavia ridurre drasticamente tali rischi utilizzando sui propri sistemi specifici software, quali, ad. es., antivirus e *personal firewall*.

14.2. Il Cliente, inoltre, dal momento che Umbrianet non effettua alcun tipo di trattamento sui dati trasmessi dopo l'accesso alla Rete, riconosce che egli conserva la piena ed esclusiva titolarità, ai sensi degli artt. 4 comma 1 lettera f) e 28 del D.Lgs. n° 196 del 2003, dei dati personali trasmessi o ricevuti nel corso della connessione con qualsiasi protocollo internet (quali ad. Es. http, https, ftp, nntp, smtp, pop). Il Cliente riconosce pertanto di essere l'unico responsabile del trattamento e, di conseguenza, dell'adozione di tutte le misure di sicurezza necessarie per la protezione dei dati stessi ed idonee ad impedire qualsiasi utilizzo illecito degli stessi.

15. Informativa sul trattamento dei dati relativi al traffico, ex artt. 13 e 123 comma 4 del D.lgs. 196 DEL 2003

15.1. I dati relativi alla connessione del cliente alla rete della Umbrianet sono trattati in maniera elettronica per finalità di fatturazione, di accertamento e repressione di reati e successivamente per finalità di accertamento e repressione dei delitti di cui all'articolo 407, comma 2, lettera a) del codice di procedura penale, nonché dei delitti in danno di sistemi informatici o telematici. Tali trattamenti vengono effettuati in ottemperanza agli obblighi previsti all'art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (come aggiornato dalla Legge 31 luglio 2005, n. 155), adottando le misure di sicurezza di cui all'art. 31 del D.Lgs. 196/2003, e sono limitati ai seguenti dati: ID utente, indirizzo IP assegnato, ora di connessione, ora di disconnessione. Tali dati verranno trattati unicamente da un soggetto incaricato all'interno della struttura della Umbrianet, non saranno comunicati ad alcun soggetto esterno, salvo richiesta dell'Autorità Giudiziaria, e verranno distrutti alla scadenza del termine obbligatorio di conservazione previsto dalle disposizioni di legge sopra citate. Per i diritti dell'interessato, di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/03, si veda l'informativa in calce al presente contratto. Il titolare del trattamento è la Umbrianet S.r.l., con sede in Foligno (PG), Via La Louviere, 2/4, CAP 06034.

16. Clausola risolutiva espressa

16.1. La Umbrianet si riserva la facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., a mezzo di comunicazione da inviare al Cliente, nel caso di violazione delle disposizioni contenute agli artt. 5 (Termini e modalità di pagamento), 7 (Recesso) 8 (Cessione del Contratto), 10 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 13 (Credenziali di accesso) e 14 (Riservatezza delle informazioni) del presente Contratto.

16.2. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti della Umbrianet alla percezione dei corrispettivi calcolati fino al termine dell'annualità in corso del Contratto, oltre al diritto al risarcimento del danno.

17. Comunicazioni

17.1. Tutte le comunicazioni tecniche ed amministrative saranno formulate per iscritto tra le Parti e dovranno essere inviate dalle parti ai seguenti indirizzi:

- per la Umbrianet: **Umbrianet S.r.l., Via La Louviere, 2/4, 06034 Foligno (PG)** , o casella di posta elettronica amministrazione@umbria.net per questioni amministrative e staff@umbria.net per questioni tecniche;

- per il Cliente: o casella di posta elettronica..... ;

17.2. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente, agli indirizzi indicati al punto precedente, ogni variazione della propria residenza o domicilio.

18. Foro competente

18.1. Per ogni controversia conseguente, connessa, collegata o dipendente dal presente Contratto le Parti derogano la competenza esclusiva al Foro di Perugia, escludendo ogni altra competenza concorrente.

Data : _____

Timbro e firma del Cliente : _____

Il Cliente, presa visione delle presenti "Condizioni generali di Contratto", accetta specificatamente, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 e dell'art. 1342 del Codice Civile, gli artt. 2 (Oggetto del Contratto), 4 (Durata e rinnovo del Contratto), 5 (Termini e modalità di pagamento), 6 (Sospensione del Servizio per mancato pagamento), 7 (Recesso), 8 (Cessione del Contratto), 9 (Funzionalità del Servizio), 10 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 11 (Obblighi e responsabilità della Umbrianet), 12 (Limitazione di responsabilità della Umbrianet), 13 (Credenziali di accesso), 14 (Riservatezza delle informazioni), 15 (Informativa sul trattamento dei dati), 16 (Clausola risolutiva espressa) , 18 (Foro competente) del presente Contratto con gli oneri economici conseguenti.

Data : _____

Timbro e firma del Cliente : _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, AI SENSI DELL'ART 13 DEL D.LGS. N° 196 DEL 2003.

I dati personali forniti dal Cliente in relazione alla conclusione del presente accordo saranno trattati in modalità cartacea ed elettronica esclusivamente per finalità relative a: attivazione e gestione tecnica del servizio, gestione amministrativa e contabile del servizio. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento dei dati richiesti, non si potrà procedere all'esecuzione del contratto. I dati saranno trattati unicamente dal personale tecnico ed amministrativo della Umbrianet incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n° 196 del 2003, e potranno essere comunicati unicamente ai consulenti commercialisti che svolgono attività per la Umbrianet. Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n° 196 del 2003 il cliente ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. 2. L'interessato (Cliente) ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. 3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. 4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Il Responsabile del trattamento relativo ai Suoi dati è Cesarini Daniele. La lista aggiornata dei Responsabili del trattamento è disponibile all'Url <http://www.umbria.net/servizioclienti/responsabili/> Il titolare del trattamento è Umbrianet S.r.l., con sede in Foligno (PG), Via La Louviere, 2/4, CAP 06034.

Il Cliente, preso atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali resa dalla Umbrianet, rilascia espressamente il proprio consenso affinché i propri dati siano utilizzati per l'invio di comunicazioni commerciali da parte della Umbrianet. Quest'ultima non potrà tuttavia in alcun modo cedere o comunicare i miei dati personali ad alcun soggetto terzo salvo quelli indicati nell'informativa di cui sopra. In qualsiasi momento potrà opporsi al trattamento per questa finalità, inviando una comunicazione ad Umbrianet S.r.l., con sede in Foligno (PG), Via La Louviere, 2/4, CAP 06034

Data _____

Firma _____

CARTA DEI SERVIZI di UMBRIANET ver. 01-2011

La carta dei servizi di UMBRIANET nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", adotta la presente "Carta dei Servizi".

La *Carta dei Servizi* costituisce base di riferimento nei rapporti fra UMBRIANET e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i "consumatori", che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che UMBRIANET si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito (www.retewifi.it, www.umbria.net e www.hostdeck.com)

Il servizio clienti UMBRIANET, raggiungibile al numero 800.24.29.29 con chiamata gratuita, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1. PRINCIPI

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

UMBRIANET fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantendo la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

1.2 Continuità

UMBRIANET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

UMBRIANET mette a disposizione il proprio personale per raccogliere le esigenze del singolo cliente per creare quanto più possibile il servizio sulle necessità del cliente.

1.4 Cortesia e Disponibilità

UMBRIANET assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

1.5 Efficacia ed efficienza

UMBRIANET persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando tutte le soluzioni a disposizione.

1.6 Trasparenza e Chiarezza

UMBRIANET si impegna a rendere facilmente accessibili e comprensibili tutte le informazioni, tecniche, economiche e generali, sui servizi offerti

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

UMBRIANET garantisce all'*utente* la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'*utente* la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'*utente* 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.

2 PARAMETRI DI QUALITA'

UMBRIANET svolge un' automatica rilevazione e verifica di questi parametri.

UMBRIANET si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

UMBRIANET si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da UMBRIANET ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli *utenti*.

UMBRIANET si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli *utenti* qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

Per l'anno in corso UMBRIANET ha individuato i seguenti standard di qualità:

1. Continuità del servizio;
2. Tasso di efficacia della rete;
3. Tempi di attivazione dei servizi;
4. Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. Tasso di malfunzionamento;
6. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. Addebiti contestati;

2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accesso a Internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

2.2 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

UMBRIANET, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);

b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di UMBRIANET (NOC di Perugia NOC di Foligno).

2.3 Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 15 giorni per servizi a larga banda wireless e di 25 giorni per servizi a larga banda xDSL, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

2.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili ad UMBRIANET e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 4° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del

Cliente, un indennizzo pari a 1€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 30€ per le offerte business e 15€ per le offerte residenziali

2.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

UMBRIANET mette a disposizione un operatore umano che risponde direttamente alle chiamate. E un servizio di ticket via web dove poter tenere traccia ed essere aggiornati sulla soluzione del proprio problema.

2.7 ADDEBITI CONTESTATI

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

2.8 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli *standard* di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Rapporto tra UMBRIANET e i Clienti

UMBRIANET fornisce un servizio telefonico di assistenza 0742321222 attivo dalle ore 9.30 alle 13.00 e dalle 15 alle 18, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da UMBRIANET ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto UMBRIANET, avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

UMBRIANET mette anche a disposizione un indirizzo email supporto@hostdeck.com e via web su www.hostdeck.com dove poter segnalare i guasti 24h su 24h.

UMBRIANET assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nelle Condizioni Generali di Contratto e sui siti istituzionali www.hostdeck.com e www.retewifi.it

3.2 Procedure di reclamo

UMBRIANET si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni sua esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto ha la facoltà di contattare UMBRIANET e segnalare le problematiche sopravvenute. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione, presso: UMBRIANET via la Louviere 2/4 06034 Foligno PG mediante raccomandata A.R. Per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione il termine è di trenta giorni dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. a UMBRIANET srl via La Louviere 2/4 06034 Foligno PG. UMBRIANET, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità, entro il predetto termine, UMBRIANET informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con UMBRIANET, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n 182/02/CONS.