



**CARTA DEI SERVIZI ICA-NET S.R.L.**  
*Vers. 01 – ANNO 2020*

**INDICE**

1. LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET	Pag. 2
2. CHI SIAMO	Pag. 2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 2
4. STANDARD DI QUALITÀ	Pag. 2
5. IMPEGNI	Pag. 3
6. SERVIZIO DI ASSISTENZA	Pag. 3
7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO	Pag. 3
8. COSTI DI SERVIZI E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO	Pag. 3
9. RECLAMI CLIENTI – RIMBORSI	Pag. 3
10. MOROSITÀ	Pag. 3
11. SICUREZZA E PRIVACY	Pag. 4
12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4
13. RIFERIMENTI E MODALITÀ DI CONTATTO	Pag. 4

VIA GENOLINO, 12  
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791  
Fax 011 9365860

[WWW.ICA-NET.IT](http://WWW.ICA-NET.IT)  
[INFO@ICA-NET.IT](mailto:INFO@ICA-NET.IT)  
PEC: [MAIL@CERT.ICA-NET.IT](mailto:MAIL@CERT.ICA-NET.IT)

CAP. SOCIALE € 50.000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

**PART. IVA 08501390010**

## 1) LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET

La Carta dei Servizi ICA-NET s.r.l. (di seguito "CDS") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni proposti dalla ICA-NET S.R.L.; si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, gli impegni della società nei confronti dei Clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

Sarà premura della ICA-NET s.r.l. aggiornare periodicamente la CDS secondo le modifiche apportate alle modalità di offerta dei servizi ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, nei termini di legge. La CDS è parte integrante del contratto. La CDS è stata redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Agcom - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Il Cliente troverà a sua disposizione sia le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi che la CDS pubblicate sul sito [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it) oppure facendone espressa richiesta telefonica. Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino dei servizi regolati dalla presente CDS, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie quali, ad esempio, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## 2 ) CHI SIAMO

La ICA-NET S.r.l. è un operatore di telecomunicazioni che offre servizi di connettività wireless, connettività ADSL, telefonia fissa Voip servizi di Hosting e Housing. Operativa dal settembre del 1998. Nata prima come ditta individuale per poi diventare una S.r.l. è nata con l'ambizione di voler creare sul territorio piemontese un'azienda attenta a soddisfare le esigenze dei clienti e pronta a proporre servizi e tecnologie innovative. Operante nella zona nord-ovest del Piemonte, negli anni ha sviluppato una notevole esperienza nel campo della connettività Wireless e tecnologia Voip, progettando e realizzando impianti per la connettività wireless, primo fra tutti quello sul territorio che interessa la Val Susa, la Val Sangone e delle zone circostanti. L'obiettivo principale della ICA-NET S.r.l. è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti.

## 3) PRINCIPI FONDAMENTALI

ICA-NET S.r.l. ha l'obiettivo di fornire costantemente un servizio di qualità secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, attenendosi sempre a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali. ICA-NET S.r.l. si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti. ICA-NET S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi in modo regolare e continuativo, fatto salvo interruzioni dovuti a forza maggiore, inclusi disturbi dovuti da interferenze (in quanto trattasi di collegamento wireless con sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze) e/o eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi garantendo in ogni caso l'impegno a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. ICA-NET S.r.l. garantisce il costante monitoraggio della propria rete e delle proprie strutture; Ciò consente, in caso di malfunzionamenti o disservizio, un rapido intervento da parte dei tecnici che mettono in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del problema, anche in caso di mancata segnalazione da parte del cliente. Fermo restando la natura stessa della tecnologia wireless, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

Le apparecchiature per la fornitura dei servizi ICA-NET S.R.L. vengono alimentati tramite energia elettrica ed alcuni elementi di rete non sono ridondabili. I servizi vengono erogati mediante connettività ADSL e wireless. I servizi wireless vengono forniti e gestiti su strutture di proprietà di ICA-NET S.r.l. ed i servizi offerti possono raggiungere connessioni con velocità fino a 100 mbit/s.

Le capacità/velocità di connessione per i servizi xDSL, di cui ICA-NET S.R.L. è solo rivenditore in quanto attivati presso operatori terzi, verranno confermate e comunicate all'utente prima della sottoscrizione del contratto previa conferma di fattibilità del operatore principale.

L'operatore di ICA-NET S.r.l. si basa sul continuo e progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando ed adottando costantemente soluzioni tecnologiche innovative, organizzative e procedurali funzionali allo scopo. ICA-NET S.r.l. si renderà disponibile ad accogliere suggerimenti e/o reclami a lei giunti dal Cliente al fine ultimo di migliorare la fornitura del servizio erogato ottimizzare le procedure relative a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza. ICA-NET S.r.l. al fine di consentire il pieno diritto di scelta tra diversi servizi e fornitori si impegna a fornire al Cliente, con massima disponibilità e cortesia da parte del proprio staff, tutte le informazioni necessarie per determinare le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice. ICA-NET S.r.l. mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini sul sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it) dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti.

In ottemperanza al principio di libera determinazione la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate

## 4) STANDARD DI QUALITÀ

L'obiettivo principale della ICA-NET S.R.L. è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti. A tal fine ICA-NET S.r.l. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

In adempimento alla normativa in materia ICA-NET S.r.l. adotterà per i suoi servizi indicatore di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera 179/03/CSP - dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti saranno periodicamente pubblicate sul sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it) e comunicate all'Agcom.

Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di telefonia su linea dati VOIP e di accesso ad Internet da postazione fissa.

### 4.1 ACCESSO AD INTERNET (Delibera n. 131/06/CSP)

#### a. ATTIVAZIONE ACCESSO INTERNET

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente):

##### - SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA

7 giorni solari: Tempo medio di fornitura

10 giorni solari nel 90% dei casi

20 giorni solari nel 10% dei casi

##### - SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE

30 giorni solari: Tempo medio di fornitura

60 giorni solari nel 90% dei casi

90 giorni solari nel 10% dei casi

#### b. TASSO MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda

- SERVIZI OFFERTI SU PROPRIA STRUTTURA : 8% (valore percentuale annuale)

- SERVIZI OFFERTI CON SERVIZI DSL: 5% (valore percentuale annuale)

#### c. TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

##### - SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA

2 Ore: Tempo medio ripristino

8 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi

##### - SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE

2 Ore: Tempo medio ripristino

12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi

#### d. ADEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%

### 4.2 TELEFONIA VOCALE FISSA VOIP (Delibera n.254/04/CSP)

#### a. ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Tempo di attivazione del servizio di telefonia voip su linea dati (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente):

##### - SU LINEA DATI GIÀ ATTIVA

7 giorni solari: Tempo medio di fornitura

15 giorni solari nel 95% dei casi

30 giorni solari nel 5% dei casi

#### b. ATTIVAZIONE SERVIZIO PORTABILITÀ NUMERO

Tempo di attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso):

15 giorni solari: Tempo medio attivazione servizio

30 giorni solari nel 95% dei casi

60 giorni solari nel 5% dei casi

#### c. SERVIZIO ELENCO TELEFONICO

I clienti ICA-NET S.R.L. potranno decidere se e con quali dati essere presenti negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line. Su richiesta del cliente ICA-NET, come intermediario, provvederà ad inviare la documentazione necessaria per l'inserimento negli elenchi telefonici. La mancata richiesta da parte del cliente di inserimento sugli elenchi, comporterà l'automatica rinuncia all'inserimento stesso. Essendo l'inserimento negli elenchi telefonici un servizio gestito da terze parti, ICA-NET S.R.L. non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui l'inserimento del numero telefonico, del nominativo o di altri dati risultassero errati.

#### **d. TASSO MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive

- VALORE PERCENTUALE ANNUO: 20%

#### **e. TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP**

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

- SERVIZI ATTIVO SU LINEA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA

5 Ore: Tempo medio ripristino

12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

- SERVIZI ATTIVO SU LINEA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE

5 Ore: Tempo medio ripristino

12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi

24 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

#### **f. ADDEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE**

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%

### **5) IMPEGNI**

ICA-NET S.R.L. si impegna a:

- Attivare i servizi richiesti dal cliente in occasione della sottoscrizione delle Condizioni generali di Contratto nelle modalità e tempistiche in esso specificate, concordando preventivamente i tempi e le modalità di attivazione dei servizi.

- Fornire un servizio telefonico gratuito a cui il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza.

- Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it)

- Fornire rapide risposte a pratiche di reclami.

- Effettuare le comunicazioni al Cliente verranno effettuate all'ultimo indirizzo o numero di telefono o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente.

Tutte le comunicazioni verranno effettuate in via preferenziale per iscritto, mediante inoltro di messaggio di posta elettronica o mediante l'invio di un documento scritto separato inviato tramite servizio postale.

- Fornire tutte le informazioni commerciali e tecniche relative ai servizi attivati

- Fornire e curare la manutenzione delle apparecchiature fornite in comodato d'uso ai clienti e sostituirle in caso di malfunzionamento o rottura. La riparazione dei guasti su tali dispositivi avverrà gratuitamente tranne nei casi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del cliente o ascrivibile a difetti di malfunzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da ICA-NET s.r.l. o da terzi da essa incaricata. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici ICA-NET s.r.l. o ai terzi da questa incaricati;

- Collaborare con le autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali illeciti.

### **6) ASSISTENZA**

ICA-NET S.R.L. garantisce un servizio di assistenza nelle seguenti modalità e nei seguenti orari :

- lunedì / venerdì: attivo servizio di assistenza telefonica dalle ore 9,00-12,30 – 13,30-18,00

- sabato / domenica / festivi: attivo servizio di segreteria telefonica per segnalazioni guasti (reperibilità tecnico).

Durante gli orari in cui l'assistenza telefonica è attiva, il cliente potrà richiedere informazioni, attivazione di nuovi servizi e segnalazioni per malfunzionamenti o disservizi. A ciascuna segnalazione pervenuta verrà assegnato numerazione che né consentirà la tracciabilità. Negli orari in cui è attivo il servizio di segreteria telefonica, lasciando in segreteria messaggio con segnalazione di malfunzionamento e lasciando i propri dati, il sistema provvederà ad inoltrare segnalazione al tecnico reperibile che verifica eventuali malfunzionamenti sull'impianto. ICA-NET S.R.L. provvederà a verificare eventuali irregolarità di funzionamento in prima istanza, con modalità remota (verificando il corretto funzionamento dell'impianto direttamente da sede ICA-NET). Nel caso in cui il guasto non dovesse essere risolto da remoto i nostri tecnici provvederanno, entro le 24 ore successive alla segnalazione a contattare direttamente il cliente per ulteriori prove ed in caso di esito negativo ad inviare proprio personale tecnico.

ICA-NET S.R.L. mette a disposizione del cliente specifici recapiti di posta elettronica:

- segnalazioni malfunzionamenti, assistenza e configurazioni [assistenza@ica-net.it](mailto:assistenza@ica-net.it)

- per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo [info@ica-net.it](mailto:info@ica-net.it)

### **7) MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Per i servizi fruiti, il Cliente dovrà corrispondere a ICA-NET s.r.l. i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe indicate a contratto al momento della sottoscrizione.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

La fatturazione, come da normativa, viene trasmessa agli utenti telematicamente mediante sistema di interscambio (SDI) e, su specifica richiesta dell'utente, tramite posta elettronica o posta cartacea, chiara e di facile consultazione.

Conterrà riferimenti ai singoli Servizi, periodi di riferimento erogazione servizio, modalità e scadenze di pagamento.

I servizi potranno essere fatturati secondo seguenti modalità:

SERVIZIO INTERNET : in via anticipata (mensile, annuale o prepagata anticipata);

SERVIZIO TELEFONIA VOIP: La fatturazione del traffico telefonico viene calcolata in virtù del traffico di comunicazione generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse. La fatturazione viene effettuata nelle seguenti modalità:

- Canone annuale numero: in via anticipata

- Traffico telefonico Voip: a scelta del cliente la fatturazione del traffico telefonico può essere effettuata con modalità: "PREPAGATO" o "POSTPAGATO".

Il cliente, richiedendo le proprie credenziali d'accesso, avrà possibilità di consultare in qualsiasi momento il dettaglio delle chiamate telefoniche Voip effettuate, semplicemente accedendo a specifica area riservata sul sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it). Di norma la fatturazione viene inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza se non diversamente accordato tra le parti.

Le modalità di fatturazione/pagamento applicate sono accordate e riportate sul contratto di fornitura servizi. Il pagamento dei servizi fatturati potrà essere effettuato tramite bonifico bancario, addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA) o direttamente presso gli uffici ICA-NET S.r.l. siti in Giaveno (TO) Via Genolino, 12. Come da condizioni contrattuali nel caso di ritardo nei pagamenti, ICA-NET S.R.L. si riserva la sospensione dei servizi fino a saldo degli insoluti e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio. Il cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa come previsto da Contratto.

L'erronea attivazione di servizi non richiesti non saranno addebitati al cliente.

All'atto della stesura della presente CDS non sono previste forme di depositi cauzionali per gli apparati forniti in comodato d'uso e/o noleggio.

### **8) COSTI DI SERVIZI E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO**

I costi di servizio vengono comunicati tramite offerta commerciale ed allegate alle condizioni contrattuali, di cui la presente CDS costituisce parte integrante e può essere consultata visitando il web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it). o inviata in forma cartacea su specifica richiesta del cliente. Nei contratti in cui è prevista la fornitura delle apparecchiature necessarie all'utilizzo del servizio con formule di noleggio e/o comodato d'uso, il cliente sarà tenuto a restituire le apparecchiature a termine del contratto. Se nella durata del contratto si verificasse il guasto dell'apparato fornito in comodato d'uso, la dove il danneggiamento sia dovuto per usura, difetto di fabbrica e/o evento atmosferico, ICA-NET S.R.L. provvederà alla sostituzione dell'apparato senza aggravio di costi sul cliente.

A termine contratto il cliente dovrà provvedere alla disinstallazione e restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso presso sede ICA-NET S.R.L. o presso rivenditore autorizzato. Il Cliente avrà facoltà di richiedere intervento di disinstallazione e di ritiro degli apparati forniti in comodato d'uso da parte di un tecnico ICA-NET S.R.L. presso propria abitazione. Tale intervento sarà in ogni caso a carico del Cliente al quale ICA-NET S.R.L. provvederà ad addebitare un corrispettivo a titolo di rimborso spese per il ritiro del bene a domicilio.

In caso di mancata sostituzione delle apparecchiature e/o restituzione dell'apparato guasto con danneggiamenti non dovuti ad usura o ad eventi atmosferici, ICA-NET S.R.L. avrà facoltà di addebitare una quota di indennizzo nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

### **9) RECLAMI CLIENTI – RIMBORSI**

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, ICA-NET s.r.l. provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, anche mediante compensazione su fatture di prossima emissione, entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

Qualora l'errore venga segnalato dal cliente, ICA-NET s.r.l.

Qualora il cliente riscontri errori e o irregolarità potrà presentare reclamo in forma scritta da inviarsi tramite:

- lettera all'indirizzo: ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)

- per e-mail all'indirizzo PEC: [MAIL@CERT.ICA-NET.IT](mailto:MAIL@CERT.ICA-NET.IT)

ICA-NET S.R.L. si impegna a dare riscontro al reclamo presentato ed a concluderne la pratica, ove possibile, entro 30 gg. dalla data di ricevimento dello stesso ed alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, anche mediante compensazione su fatture di prossima emissione, entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore

ICA-NET S.R.L. non risponderà di guasti e a funzionamenti dei servizi che siano imputabili al cliente o ad operatori terzi e a cause di forza maggiore.

Fermo restando la natura stessa della tecnologia Wireless, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, e dell'innovazione tecnologica del servizio di telefonia Voip, non è possibile fornire nessuna garanzia sulla qualità e sulla prestazione dei servizi, delle linee di trasmissione, sulla qualità e sulle prestazioni dei servizi attivati. Per i servizi di connessione DSL, essendo forniti e gestiti da operatori terzi, su strutture di rete non di proprietà della ICA-NET, non è possibile fornire nessuna garanzia sui servizi offerti. Pertanto non sono previsti rimborsi e/o indennizzi per l'irregolare funzionamento dei servizi.

In dipendenza di quanto sopra descritto, laddove ICA-NET S.R.L. riconosca l'indisputata solidità del reclamo e/o previa verifica vengano riscontrate eventuali fatturazioni erroneamente addebitate, si attiverà prontamente per espletare le pratiche di storno ed a procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso, in misura massima pari ad una mensilità del servizio, entro sessanta giorni dall'accertamento.

La dove siano attivati servizi di telefonia Voip con modalità pre-pagata ICA-NET S.R.L. si attiverà prontamente per espletare le pratiche di verifica ed a procede con le relative compensazioni dei crediti.

### **10) MOROSITÀ**

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del Cliente, verranno addebitati interessi di mora calcolati nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 cod. civ. maggiorato del 2% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati. Si dà atto che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 259/2003), è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il Cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto

tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. In caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del client, ICA-NET, prima di procedere con la sospensione dell'erogazione del servizio, informa l'interessato della situazione contabile aggiornata indicando eventuali insoluti in fattura e/o inviando specifico riepilogo contabile a mezzo lettera postale, e-mail ai dati rilasciati dal Cliente al momento della sottoscrizione del contratto e/o successive modifiche.

ICA-NET S.R.L. informa il cliente circa le modalità da seguire per evitare la sospensione dei servizi. In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito, ICA-NET S.R.L. si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati ed in caso di reiterato inadempimento, procedere all'interruzione del servizio, risolvendo di diritto i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'art. 1456 cod. civ., salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale. Il Cliente dovrà rimborsare a ICA-NET S.R.L. tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

### 11) SICUREZZA E PRIVACY

ICA-NET S.R.L. si impegna a garantire e tutelare la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi Regolamento UE 2016/679.

Nei limiti della Normativa Applicabile, l'utente ha il diritto di chiedere ad ICA-NET S.r.l., in qualunque momento, l'accesso ai propri Dati Personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento, la limitazione del trattamento nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano. Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata all'attenzione del DPO all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo via e-mail all'indirizzo: **DPO@ICA-NET.IT**.

A seguito della revoca del consenso precedentemente prestato, la stessa sarà immediatamente recepita ma definitivamente operativa a seguito del tempo tecnico necessario per l'allineamento tra tutti i sistemi informativi da noi utilizzati.

Ai sensi della Normativa Applicabile, l'utente ha in ogni caso il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) qualora ritenesse che il trattamento dei suoi Dati Personali sia contrario alla normativa vigente.

Il trattamento dei dati da parte di ICA-NET sarà finalizzato per:

- 1) Amministrazione Clientela (gestione degli ordini/contratti per fornitura di Prodotti e Servizi, spedizione e fatturazione, controllo dell'affidabilità e solvibilità) per l'utilizzo dei nostri Prodotti o Servizi;
- 2) Amministrazione Fornitori (gestione degli ordini/contratti per fornitura di Prodotti e Servizi, arrivi, fatturazione, pagamenti);
- 3) adempimenti agli obblighi previsti in ambito fiscale e contabile;
- 4) Dati forniti volontariamente vengono comunicati dall'Utente in relazione alla richiesta di informazioni o per l'acquisto di un servizio (ad esempio, le sue generalità, l'indirizzo di fatturazione e quello di installazione, il codice fiscale, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail, informazioni bancarie fornito in fase di richiesta del servizio);
- 5) Comunicazione o segnalazione che si possa avere sui Prodotti o sui Servizi forniti da ICA-NET S.r.l. come a mero titolo esemplificativo interruzioni del servizio per attività di manutenzione, comunicazioni relative ad eventuali disservizi.
- 6) Prevenzione di frodi

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza nonché la riservatezza; verrà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dal GDPR 2016/679. La natura del conferimento dei dati ad ICA-NET S.r.l. è volontaria.

ICA-NET S.r.l. tratterà i Dati Personali per il tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e, successivamente per il tempo in cui il Titolare sia soggetto ad obblighi di conservazione per finalità di fiscali o per altre finalità per i tempi prescritti dalle norme di legge vigenti.

I dati personali del Utente non sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

Titolare del trattamento è ICA-NET S.r.l., con sede in Giaveno (TO), via Genolino 12. Copia dell'informativa è reperibile sul sito ICA-NET ([www.ica-net.it](http://www.ica-net.it)) o, su specifica richiesta del cliente, fornita gratuitamente in versione cartacea.

### 12) PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CDS viene aggiornata e pubblicata sul sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it); su specifica richiesta del cliente verrà fornita gratuitamente in formato cartaceo. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento wireless trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

### 13) RIFERIMENTI E MODALITÀ DI CONTATTO

Per qualunque comunicazione scritta, la corrispondenza è da inviare:

- Per lettera all'indirizzo : ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per e-mail all'indirizzo PEC: [MAIL@CERT.ICA-NET.IT](mailto:MAIL@CERT.ICA-NET.IT)

ICA-NET S.r.l mette disposizione dei Clienti i punti di contatto, di seguito indicati, reperibili anche sul sito web [www.ica-net.it](http://www.ica-net.it)

TIPOLOGIA INFORMAZIONE	E-MAIL / PEC :	TELEFONO
<b>INFORMAZIONI GENERICHE</b>	INFO@ICA-NET.IT	
<b>CONTRATTI CLIENTI:</b> ATTIVAZIONI, VARIAZIONI, DISDETTE/RECESSI, RINUNCE	INFO@CERT.ICA-NET.IT MAIL@CERT.ICA-NET.IT	
<b>FATTURAZIONE e PAGAMENTI:</b> RICHIESTA DUPLICATI FATTURE, RECLAMI AMMINISTRATIVI, VERIFICHE PAGAMENTO , INVIO CONTABILI PAGAMENTO	MAIL@CERT.ICA-NET.IT	<b>011 9379791</b>
<b>ASSISTENZA TECNICA:</b> SEGNALAZIONE GUASTI, RICHIESTE ASSISTENZA GENERICA	ASSISTENZA@ICA-NET.IT	
<b>SICUREZZA E PRIVACY</b>	DPO@ICA-NET.IT	

