



Carta dei Servizi REV 1.0 DEL 01/2025

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di ISS società a responsabilità limitata semplificata in seguito denominata ISS SRLS. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

I principi

Informazione

ISS SRLS garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito.

Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. ISS SRLS s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni.

Eguaglianza e imparzialità

ISS SRLS fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti.

Efficienza ed efficacia

ISS SRLS ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di ISS SRLS è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, ISS SRLS adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

Diritto di scelta

ISS SRLS, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R., PEC a ISS SRLS. In seguito al cliente saranno addebitati solamente i costi sostenuti da ISS SRLS per la cessazione dei servizi.

Riservatezza

ISS SRLS s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ISS SRLS, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

Gli Standard di Qualità

Attraverso la Carta dei Servizi ISS SRLS indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Reclami

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a ISS SRLS legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga ISS SRLS a corrispondergli nelle misure indicate di seguito. Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a ISS SRLS, entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC, contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.05841855226 info@iss.zone www.iss.zone



La tutela giurisdizionale

ISS SRLS assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche
 - la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi.
- Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con ISS SRLS, con effetto immediato, inviando una comunicazione per raccomandata A.R. o PEC
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 15° (quindicesimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 5 giorni prima della scadenza del pagamento

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: 0584 185226
- raccomandata A.R.: ISS SRLS, Via sarzanese 290, Capezzano Pianore 55041 (LU)
- PEC: amministrazioneeiss@pec.it
- email: info@iss.zone

Note finali

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", Delibera n. 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa".

Servizi di rete fissa

Standard Generali e Obiettivi 2025 Reclami sugli addebiti

Definizione

L'indicatore è definito dall'allegato 2 alla Delibera n. 156/23/CONS come la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore) e indicata nella Carta dei Servizi, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Misura

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo annuale

Percentuale di contestazioni inferiore allo 0,5%

Accuratezza della fatturazione

Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 3 alla Delibera n. 156/23/CONS, misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni, riconosciute fondate, che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Misura

Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate, che generano un riaccredito degli importi al Cliente (mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo

Obiettivo annuale

Percentuale di errori inferiore allo 0,4%

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.0584185226 info@iss.zone www.iss.zone



Tempo di attivazione del servizio

Definizione

È definito dall'allegato 4 alla Delibera n. 156/23/CONS, come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'Operatore presso il domicilio del Cliente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal Cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Misura

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;
- e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

Obiettivi semestrale e annuale

- a) 21 giorni solari
- b) 95% dei casi entro 50 giorni solari
- c) 99% dei casi entro 86 giorni solari
- d) 90% dei casi entro la data concordata con il Cliente
- e) 99%

Tasso di malfunzionamento

Definizione

Questo indicatore, previsto dall'allegato 5 alla Delibera n. 156/23/CONS, è dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Misura

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

Obiettivi semestrale e annuale

Rapporto inferiore al 12%

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.05841855226 info@iss.zone www.iss.zone



Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione

È definito, dall' allegato 6 alla Delibera n. 156/23/CONS, come tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'Operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali del Cliente.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede del Cliente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal Cliente.

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Misura

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

Obiettivi semestrale e annuale

- a) 13 ore solari
- b) entro 24 ore solari per l'80% dei malfunzionamenti segnalati
- c) entro 72 ore solari per il 95% dei malfunzionamenti segnalati
- d) 95,1%

Probabilità di fallimento della chiamata

Definizione

È definito dall'allegato 7 alla Delibera 156/23/CONS come il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Misura

Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

Obiettivi semestrale e annuale

1%

Tempo di instaurazione della chiamata

Definizione

Questo indicatore è definito dall'allegato 8 alla Delibera 156/23/CONS come l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Misura

- a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali
- b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.05841855226 info@iss.zone www.iss.zone



Obiettivi semestrale e annuale:

- a) 0,80 secondi
- b) 1,37 secondi

Standard Specifici

Tempo di attivazione dei servizi ISS SRLS

ISS SRLS si impegna ad attivare i servizi ISS SRLS entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del fornitore.

Per i servizi di accesso dedicato il tempo di attivazione è di 120 (centoventi) giorni, salvo diverso accordo fra le Parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzione dei lavori.

Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti

ISS SRLS si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 (tre) giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a ISS SRLS. In questi casi ISS SRLS farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, ISS SRLS si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui ISS SRLS non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a ISS SRLS per lettera raccomandata A.R., PEC entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di ISS SRLS.

ISS SRLS si impegna a rispondere al Cliente entro 30 (trenta) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine ISS SRLS informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, ISS SRLS non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui ISS SRLS non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 (sessanta) giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti ai punti successivi.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a ISS SRLS per lettera raccomandata A.R. via PEC.. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, ISS SRLS comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Indennizzi

ISS SRLS si impegna contrattualmente a rispettare gli standard generali e specifici sopra indicati e gli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet ("velocità minime della connessione in download e upload", "ritardo massimo della connessione", "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", "velocità massime di connessione in download ed upload" e "velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload") di cui all'allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS pubblicato in questa pagina.

In caso di mancato rispetto degli standard contrattuali misurati dal Cliente tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete ISS SRLS, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. Nel caso in cui dopo 30 (trenta) giorni dall'invio del reclamo il Cliente continuasse a non essere soddisfatto delle prestazioni della linea, potrà effettuare una seconda verifica con Ne.Me.Sys. e, nel caso in cui i valori riportati nel secondo certificato risultassero ancora non in linea con quelli indicati nel Contratto il Cliente potrà alternativamente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, comma 5, delibera 156/23/CONS:

a. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a ISS SRLS a mezzo PEC;

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.05841855226 info@iss.zone www.iss.zone



b. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle "velocità minime della connessione in download e upload", al "ritardo massimo della connessione", e al "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

La seconda misurazione in ogni caso deve essere effettuata entro 90 (novanta) giorni dall'invio del primo reclamo.

Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a ISS SRLS, degli SLA di attivazione dei Servizi di rete fissa, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 (quindici) giorni.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a ISS SRLS, dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi ai Servizi di rete fissa, ISS SRLS corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo
- 30% del canone da 3 a 5 giorni
- 50% del canone da 6 a 10 giorni
- 100% del canone da 11 a 15 giorni
- 100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, ISS SRLS riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso. In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, ISS SRLS corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 300,00 euro.

Si precisa che:

- le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- ISS SRLS liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- ISS SRLS applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

Diritto di recesso

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle "velocità minime della connessione a Internet in download e upload", del "ritardo massimo di trasmissione dati" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti" e la prestazione indicata nell'Allegato 1 di cui alla delibera 156/23/CONS, pubblicato in questa pagina, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi per i disservizi eventualmente subiti.

Uso del collegamento

Traffico anomalo

ISS SRLS, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

Uso indebito

In caso di denuncia o frode avente a oggetto l'uso indebito, da parte di terzi del collegamento di rete, ISS SRLS sospenderà i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Clienti presso le Autorità competenti.

ISS SRLS, in caso di frode accertata, rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

Rimozione del blocco selettivo di chiamata

Sede legale: ISS srls Via Sarzanese 290, 55041 Capezzano Pianore (LU)

Sede operativa: Via pietra del Cardoso 2/4 Pietrasanta (LU) orari ufficio: 15:00-19:00

P.I./C.F. 02460380468 Tel.05841855226 info@iss.zone www.iss.zone