

Charta der Telekommunikationsdienste der Südtiroler Informatik AG

(V. 1.0 vom 27. August 2020)

- 1 - Präambel
- 2 - Südtiroler Informatik AG und Dienstleistungen
 - 2.1 - Beschreibung der Art der Dienstleistung und des geographischen Versorgungsgebiets, das von der Lieferung betroffen ist
 - 2.2 - Subjekte, denen die Südtiroler Informatik AG ihre Dienste anbietet
- 3 - Prinzipien, die der Tätigkeit der IAA zugrunde liegen. Verpflichtungen
- 4 - Überwachung des Netzwerkstatus und Qualitätsstandards
- 5 - Beschwerden und Berichte. Rechtsstreitigkeiten und präventiver Versuch der Schlichtung
- 6 - Zugang zu Informationen und Ausübung der Rechte bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten. Allgemeine Datenschutzverordnung (GDPR)
- 7 - Hilfsdienste

1 – Präambel

Die Charta der Telekommunikationsdienste (im Folgenden "CdT" genannt) stellt grundlegende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen zur Verfügung und gewährleistet die Gleichbehandlung aller Benutzer ohne jegliche Diskriminierung.

Die CdT bringt auch die allgemeinen Bedingungen des Vertragsverhältnisses vollständig zum Ausdruck, nicht nur in rechtlicher, sondern auch in praktischer und technischer Hinsicht, insbesondere in Bezug auf die Qualität der an den Nutzern garantierten Dienstleistungen. Die CdT setzt den Beschluss der „Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni“ vom 24.07.2003 Nr. 179/03/CSP über Qualität und der Charta der Telekommunikationsdienste und deren Bestimmungen um. Die CdT wird durch die allgemeinen Bedingungen für die Beziehungen zu den Kunden ergänzt. Die derzeitige CdT ist auf der Website www.siag.it/de veröffentlicht.

2 – Die Südtiroler Informatik AG und die Leistungen

Die Südtiroler Informatik AG (im Folgenden "SIAG" genannt) ist eine In-House Gesellschaft mit ausschließlich öffentlichem Kapital, deren Aktien sich im Besitz der Südtiroler Landesverwaltung, des Südtiroler Gemeindeverbandes und der Region Trentino-Südtirol befinden. Die „Mission“ der SIAG besteht darin, IT-Lösungen in allen Bereichen des öffentlichen Lebens zu entwickeln und zur Prozessoptimierung beizutragen. In der Verfolgung ihres Unternehmenszwecks hat die SIAG eine enge Kooperation im öffentlichen IT-Sektor entwickelt: Die Abteilung 9. - Informationstechnik der Autonomen Provinz Bozen übernimmt die strategische Steuerung, während die SIAG sich um alle sämtlichen operativen Tätigkeiten kümmert. Der Sitz der Gesellschaft ist die Werner von Siemens Straße 29, Bozen (BZ). Für weitere Informationen über die SIAG besuchen Sie bitte die Website www.siag.it/de und insbesondere den Abschnitt "Über uns" unter <https://www.siag.it/de/uber-uns>.

Die SIAG wurde vom Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung autorisiert (Genehmigung vom 04.08.2014, Prot. Nr. 48563), auf dem Gebiet der Autonomen Provinz Bozen, der Gemeinde Rom, Vasto, Ponti sul Mincio, Ruffrè-Mendola, Mezzocorona und Trient elektronische Kommunikationsnetze und -dienste gemäß Gesetzesdekret vom 01.08.2003, Nr. 259 (nachfolgend "Kodex der elektronischen Kommunikation") zu installieren und bereitzustellen. In Übereinstimmung mit Art. 25 des Gesetzes über elektronische Kommunikation, sowie mit dem Beschluss der Landesregierung vom 03.06.2014, Nr. 650, hat die SIAG daher ein elektronisches Kommunikationsnetz für die Bereitstellung von Internetzugangs- und

Paketdatenübertragungsdiensten aktiviert und verwaltet dieses. Zweck dieses Netzes ist es, die Kunden mit dem eigenen Service- und Datenzentrum in Bozen (BZ) sowie mit dem Internetnetz durch die Nutzung von Breitband- und Ultrabreitband-Übertragungsleitungen zu verbinden.

2.1 – Beschreibung der Art des Dienstes und des geografischen Versorgungsgebiets, das von der Lieferung betroffen ist

Die von der SIAG angebotene Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung von Datenübertragungsdiensten auf der Grundlage des IP-Protokolls, Internetzugang und Rechenzentrumsdiensten für ihre Kunden.

Das Netzwerk wurde im gesamten Gebiet der Autonomen Provinz Bozen aktiviert. Die IAA erwägt, ob der Service auf zusätzliche Landesämter von SIAG-Kunden, wie die Ämter der Autonomen Provinz Bozen in Rom, ausgeweitet werden soll.

2.2 - Subjekte, denen die IAA ihre Dienstleistungen anbietet

Die SIAG bietet Dienstleistungen nur und ausschließlich für die folgenden Subjekte an und beabsichtigt, dies auch weiterhin zu tun:

- öffentliche Verwaltungen (OV) die Gesellschafter/Mitglieder sind;
- Dritte, mit denen die Gesellschafter/Mitglieder der OV Vereinbarungen, Abkommen, Projekte haben.

Unter keinen Umständen wird die SIAG den folgenden Subjekten direkt Konnektivität und/oder Dienstleistungen zur Verfügung stellen oder bereitstellen:

- Bürger an ihren Wohnsitzen;
- Unternehmen an ihren Hauptsitzen.

3 - Prinzipien, die der Tätigkeit der IAA zugrunde liegen. Verpflichtungen

Die Tätigkeit der SIAG orientiert sich an den Prinzipien der Legitimität, Unparteilichkeit, Transparenz, Gleichheit, Nicht-Diskriminierung, Verhältnismäßigkeit, Kontinuität, Effizienz, Effektivität und Kostenwirksamkeit. Die SIAG hält diese Prinzipien gewissenhaft ein.

Das Verhalten der SIAG entspricht durchweg den Kriterien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit. Die Dienstleistungen werden von der IAA durchgehend und ohne Unterbrechung erbracht. Im Falle von vorbeugenden oder korrigierenden Wartungseingriffen in Netzwerken, die einen unregelmäßigen Betrieb oder eine Unterbrechung des Dienstes beinhalten oder beinhalten können, verpflichtet sich die SIAG, alle Unannehmlichkeiten, die ihren Kunden entstehen, durch die Aktivierung spezifischer Maßnahmen zu minimieren. Die SIAG verpflichtet sich, die Benutzer im Voraus und mit geeigneten Mitteln über geplante Wartungsarbeiten zu informieren, die vollständige Betriebsunterbrechungen mit spezifischen Angaben zur voraussichtlichen Dauer der Unterbrechung und zu der leicht zugänglichen Kontaktstelle für Hilfe und ausführlichere Informationen beinhalten. Die SIAG verpflichtet sich auch, eine dedizierte Telefonleitung einzurichten und zu aktivieren, die den Benutzern für die Meldung von Ineffizienzen, Fehlern, Informationsanfragen und/oder die Meldung von Anomalien zur Verfügung steht. Die SIAG und ihre Mitarbeiter verpflichten sich, die Nutzer jederzeit mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln und ihnen die Ausübung ihrer Rechte und die Erfüllung ihrer Pflichten zu erleichtern. Die SIAG-Mitarbeiter, die entweder persönlich, telefonisch oder telematisch mit den Benutzern in Kontakt kommen, geben ihnen auf Anfrage ihre eigenen Identifikationsnummer.

4 – Überwachung des Netzwerkstatus und Qualitätsstandards

Die SIAG gewährleistet und garantiert eine ständige Überwachung des Zustands des Netzes und der angebotenen Dienste, um einen möglichst effizienten Dienst ohne Unterbrechungen und Störungen anbieten zu können und um neue Lösungen zu entwickeln und umzusetzen, die darauf abzielen, die Qualität der angebotenen Dienste ständig zu verbessern.

Die SIAG gewährleistet und garantiert insbesondere die ständige Überwachung folgendes:



- enthaltene Reparaturzeiten der Defekte;
- enthaltene Zeiten für die Beseitigung von Störungen;
- Konstanz in den erbrachten Dienstleistungen;
- kurze Reaktionszeiten bei den vom Betreiber angebotenen Diensten;
- Übereinstimmung der Abrechnung mit den Vertragsbedingungen, insbesondere mit dem Service Level Agreement (SLA) und der Breitband-Preisliste (BB).

Die SIAG veröffentlicht jedes Jahr einen Bericht mit Qualitätsindikatoren, Messmethoden, den allgemeinen Standards, die für diese Indikatoren festgelegt wurden, und den im Vorjahr tatsächlich erzielten Ergebnissen. Diese Indikatoren, so wird betont, messen die Qualität der erbrachten Dienstleistungen, heben die gesetzten Ziele und die erzielten Ergebnisse hervor. Die Daten werden auf der Website www.siag.it/de veröffentlicht.

5 - Beschwerden und Berichte. Rechtsstreitigkeiten und präventiver Versuch der Schlichtung

Die SIAG verpflichtet sich, einen effizienten Service zu bieten, der den Bedürfnissen der Nutzer entspricht. Beschwerden und/oder Berichte können telefonisch, schriftlich oder elektronisch, insbesondere bei Störungen oder Ineffizienzen des Dienstes, bei Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen oder der Charta der Telekommunikationsdienste, an die in Abschnitt 7 unten aufgeführten Adressen gerichtet werden. Jede Beschwerde und/oder jeder Bericht wird innerhalb von 30 (dreißig) Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde oder des Berichts schriftlich beantwortet. Kunden, die sich über eine Verletzung ihrer Rechte oder Interessen beschweren, die durch die Kommunikationsregeln geschützt sind, die der Zuständigkeit der Behörde für Kommunikationsgarantien zugeschrieben werden, oder die ihren Ursprung in der von der SIAG erbrachten Dienstleistung haben, beabsichtigen, eine Klage bei der ordentlichen Gerichtsbehörde einzureichen, sind verpflichtet, einen Schlichtungsversuch vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen der Autonomen Provinz Bozen zu unternehmen (vgl. Art. 3 des Anhangs A zur Entschließung der Behörde für Garantien in der Kommunikation vom 19.06.2002 Nr. 182/02/CONS), oder - alternativ - den Versuch einer Schlichtung vor außergerichtlichen Stellen (z.B. Handels-, Industrie-, Handwerks- und Land-Wirtschaftskammer Bozen) zu fördern, in Übereinstimmung mit den in der Empfehlung der Europäischen Kommission 2001/310/EG dargelegten Grundsätzen **über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen**. In jedem Fall bleibt bei Unzufriedenheit mit der angebotenen Dienstleistung das Recht des Kunden auf Rücktritt von der Beziehung unberührt.

6 - Zugang zu Informationen und Ausübung von Rechten bezüglich der Verarbeitung persönlicher Daten. General Data Protection Regulation (GDPR)

Im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten gewährleistet und garantiert die SIAG jedem Nutzer das Recht auf Zugang zu Informationen, die ihn betreffen, sowie die Rechte der betroffenen Person in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der EU-Verordnung vom 27.04.2016, Nr. 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr - auch General Data Protection Regulation oder GDPR genannt (siehe insbesondere Artikel 15-21 der Verordnung) und gemäß Gesetzesverordnung (D.Lgs) Nr. 196/2003 vom 30. Juni 2003 - Kodex für den Schutz personenbezogener Daten.

7 – Assitenz-Dienst

Für jeden Bedarf sowie für Informationen, Störungsmeldungen, Serviceunterbrechungen, Störungen steht der Helpdesk-Service täglich unter den folgenden Adressen zur Verfügung:

- Telefon: 0471/566066;
- E-mail: servicedesk@siag.it;
- normale Briefpost: Werner von Siemens Stgstraße 29, 39100-Bozen (BZ). für den Versand von Briefen und Einschreiben per Post;



Südtiroler Informatik^{AG}
Informatica Alto Adige^{SPA}

- sito web: www.siag.it/de

Eine Beschwerde kann per Einschreiben an die oben angegebene Postanschrift oder per zertifizierte E-Mail Adress (PEC) an die unten angegebene PEC-Adresse gerichtet werden: siag@legalmail.it. Im Betreff der Mitteilung muss "**BESCHWERDE**" deutlich in Großbuchstaben und fett gedruckt sein.