

Carta dei servizi di telecomunicazione di Informatica Alto Adige SpA

(v. 1.0 del 27 agosto 2020)

1 – Premessa

2 – Informatica Alto Adige SpA e i Servizi

2.1 – Descrizione della tipologia di servizio e area di copertura geografica interessata dalla fornitura

2.2 – Soggetti ai quali IAA offre i propri servizi

3 – Principi cui si ispira l'azione di IAA. Impegni

4 – Monitoraggio dello stato della rete e Standard di Qualità

5 – Reclami e segnalazioni. Contenzioso e tentativo preventivo di conciliazione

6 – Accesso alle informazioni ed esercizio dei diritti in materia di trattamento dati personali. General Data Protection Regulation (GDPR)

7 – Servizio di Assistenza

1 - Premessa

La Carta dei Servizi di Informatica Alto Adige SpA (di seguito, "CdS") fornisce informazioni basilari sui servizi resi, assicurando l'eguaglianza di trattamento tra tutti gli utenti, senza discriminazione alcuna.

La CdS esprime altresì in modo compiuto i termini generali del rapporto contrattuale, sotto un profilo non solo giuridico ma anche pratico e tecnico, con particolare riferimento alla qualità delle prestazioni che vengono garantite agli utenti. La CdS recepisce la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dd. 24.07.2003 n. 179/03/CSP in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni e ne attua le disposizioni. Alla CdS si affiancano le condizioni generali che disciplinano i rapporti con i clienti. La presente CdS è pubblicata nel sito www.silag.it.

2 – Informatica Alto Adige SpA e i Servizi

Informatica Alto Adige SpA (di seguito, "IAA") è una società in-house a partecipazione pubblica, le cui azioni sono di proprietà della Provincia Autonoma di Bolzano, del Consorzio dei comuni dell'Alto Adige e della Regione Trentino-Alto Adige. La "mission" di IAA consiste nello sviluppare soluzioni IT in ogni settore della vita pubblica e nel contribuire all'ottimizzazione dei processi. Nel perseguimento del proprio oggetto sociale IAA ha sviluppato una stretta collaborazione nel settore pubblico dell'IT: la Ripartizione 9. Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano ha assunto la gestione strategica, mentre IAA è stata incaricata di svolgere tutte le attività operative. La sede legale della società è Via Werner von Siemens 29, Bolzano (BZ). Per maggiori informazioni su IAA si invita l'utenza a visitare il sito all'indirizzo WEB www.silag.it in particolare alla sezione "Chi siamo" all'indirizzo WEB <https://www.silag.it/it/chi-siamo>.

IAA è stata autorizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico (Autorizzazione dd. 04.08.2014, prot. n. 48563) a installare e fornire reti e servizi di comunicazione elettronica di cui al D.Lgs. dd. 01.08.2003, n. 259 (di seguito, il "Codice delle comunicazioni elettroniche") nel territorio della Provincia Autonoma di Bolzano, del Comune di Roma, di Vasto, di Ponti sul Mincio, di Ruffrè-Mendola, di Mezzocorona e di Trento. Ai sensi dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché della Deliberazione della Giunta Provinciale dd. 03.06.2014, n. 650, IAA ha quindi attivato e gestisce una rete di comunicazione elettronica per la fornitura di accesso internet e servizi di trasmissione dati a pacchetto. Suddetta rete è finalizzata a collegare i clienti con il proprio centro servizi e con il data center situati a Bolzano (BZ), nonché con la rete internet mediante l'impiego di circuiti trasmissivi a banda larga e ultralarga.

2.1 – Descrizione della tipologia di servizio e area di copertura geografica interessata dalla fornitura

Il servizio reso da IAA consiste nella fornitura di servizi di trasmissione dati basati su protocollo IP, di accesso a Internet e di servizi di Datacenter ai propri clienti.

La rete è stata attivata su tutto il territorio della Provincia Autonoma di Bolzano. IAA sta valutando se estendere il servizio alle sedi extra provinciali della clientela di IAA, come ad esempio agli uffici della Provincia Autonoma di Bolzano situati a Roma.

2.2 - Soggetti ai quali IAA offre i propri servizi

IAA offre e intende continuare ad offrire servizi solo ed esclusivamente ai seguenti soggetti:

- pubbliche amministrazioni (PA) socie;
- soggetti terzi con i quali le PA socie abbiano in essere convenzioni, accordi, progetti.

In nessun caso IAA fornisce o fornirà direttamente connettività e/o servizi ai seguenti soggetti:

- cittadini presso le proprie abitazioni;
- imprese presso le proprie sedi.

3 - Principi cui si ispira l'azione di IAA. Impegni

L'azione di IAA si ispira, e IAA osserva scrupolosamente, i principi di legittimità, imparzialità, trasparenza, uguaglianza, non discriminazione, proporzionalità, continuità, efficienza, efficacia, economicità. La condotta di IAA si conforma costantemente ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. I servizi sono assicurati da IAA in maniera costante e senza interruzioni. Nei casi di interventi di manutenzione preventivi o correttivi sulle reti che comportino o possano comportare un funzionamento irregolare o una interruzione del servizio, IAA si impegna a minimizzare l'eventuale disagio sofferto dai propri clienti attraverso l'attivazione di misure specifiche. IAA si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e informazioni più dettagliate. IAA si impegna inoltre a predisporre ed attivare una linea telefonica dedicata, a disposizione dell'utenza per la segnalazione di eventuali disservizi, guasti, la richiesta di informazioni e/o la segnalazione di anomalie.

IAA e i suoi dipendenti si impegnano a trattare sempre gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri. I dipendenti di IAA che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono a questi ultimi un proprio identificativo, qualora richiesto.

4 – Monitoraggio dello stato della rete e Standard di Qualità

IAA assicura e garantisce un costante monitoraggio dello stato della rete e dei servizi offerti, al fine di offrire un servizio quanto più efficiente possibile, senza interruzioni o disservizi, e di sviluppare e implementare nuove soluzioni finalizzate al costante incremento della qualità dei servizi offerti.

IAA, in particolare, assicura e garantisce il costante monitoraggio di quanto segue:

- tempi di riparazione dei guasti contenuti;
- tempi di eliminazione dei malfunzionamenti contenuti;
- costanza nei servizi resi;
- brevi tempi di risposta nei servizi resi tramite operatore;
- coerenza della fatturazione rispetto a quanto previsto dalle condizioni contrattuali, in particolare dal service-level agreement (SLA) e dal listino Broadband (BB).

IAA ogni anno pubblica una relazione contenente gli indicatori di qualità, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno precedente. Detti indicatori, si sottolinea, misurano la qualità dei servizi forniti, danno evidenza degli obiettivi previsti e dei risultati conseguiti. I dati sono pubblicati nel sito internet www.silag.it.

5 – Reclami e segnalazioni. Contenzioso e tentativo preventivo di conciliazione

IAA si impegna a fornire un servizio efficiente, idoneo a soddisfare le richieste dell'utenza. Eventuali reclami e/o segnalazioni possono essere presentati per telefono, per iscritto o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle condizioni contrattuali o della Carta dei servizi di telecomunicazioni, agli indirizzi riportati al Punto 7 a seguire. Ad ogni reclamo e/o segnalazione verrà fornita risposta in forma scritta entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o della segnalazione medesima.

I Clienti che, lamentando la violazione di un proprio diritto o interesse, protetto dalle norme in materia di comunicazione attribuite alla competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, o avente la sua fonte nel servizio fornito da IAA, intendano adire l'autorità giurisdizionale ordinaria, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Provinciale per le Comunicazioni della Provincia Autonoma di Bolzano (cfr. art. 3 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dd. 19.06.2002 n. 182/02/CONS), oppure – in alternativa – a promuovere il tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali (e.g. Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bolzano), nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

In ogni caso, nell'ipotesi di insoddisfazione per il servizio offerto, resta impregiudicato il diritto del Cliente di recedere dal rapporto.

6 - Accesso alle informazioni ed esercizio dei diritti in materia di trattamento di dati personali. General Data Protection Regulation (GDPR)

Con riguardo al trattamento dei dati personali, IAA assicura e garantisce a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali, di cui al Regolamento UE dd. 27.04.2016, n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati – detto anche General Data Protection Regulation o GDPR (cfr., in particolare, agli artt. 15-21 del Regolamento) e al D.Lgs. dd. 30 giugno 2003, n. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali.

7 - Servizio di Assistenza

Per qualsiasi esigenza, così come per informazioni, segnalazioni di anomalie, interruzioni di servizio, guasti, è a disposizione tutti i giorni il servizio di help desk ai seguenti indirizzi:

- telefono: 0471/566066;
e-mail: servicedesk@siag.it;
- posta ordinaria: Via Werner von Siemens 29, 39100-Bolzano (BZ) per l'invio di lettere e raccomandate a mezzo del servizio postale;
- sito web: www.siag.it

Un reclamo può essere presentato inviando una comunicazione a mezzo lettera raccomandata presso l'indirizzo postale sopra indicato o a mezzo pec all'indirizzo: siag@legalmail.it. Nell'oggetto della comunicazione dovrà essere riportata chiaramente la dicitura **"RECLAMO"** in maiuscolo e grassetto.