# Carta dei servizi

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Perseido s.r.l. (di seguito "Perseido") è uno strumento di comunicazione e di dialogo tra l'Azienda e i suoi Clienti. E' il documento che esprime non solo i diritti fondamentali dei Clienti e i doveri che Perseido assume nei loro confronti, ma anche i principi guida a cui l'Azienda stessa si ispira e gli obiettivi che intende perseguire nel tempo. Attraverso la Carta dei Servizi, Perseido desidera creare e mantenere un rapporto con il Cliente chiaro e trasparente migliorandone costantemente le aspettative ed aumentandone il livello di soddisfazione.
Perseido Srl ha adottato questa Carta dei Servizi nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i. In particolare, Perseido ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("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"), nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("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, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e nella delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP") e 254/04/CSP del 14 novembre 2004 e succ. Mod. (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249) .
La Carta dei Servizi ha, in allegato, un prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare ("Trasparenza tariffaria") in ottemperanza alla delibera n. 252/16/CONS (che sostituisce la 96/07/CONS). Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela secondo il dettato D.Lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40 e successivamente integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 ("Legge annuale per il mercato e la concorrenza").
La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web www.perseido.it. Il testo della Carta dei Servizi è messo a disposizione unitamente alla ulteriore documentazione al momento della sottoscrizione del contratto, è disponibile al link www.perseido.it e viene, inoltre, inviata gratuitamente ai Clienti che ne facciano richiesta.
La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno, ove necessario.
Il servizio clienti di Perseido è a completa disposizione degli utenti per ogni tipo di informazione inerente la Carta dei Servizi contattabile telefonicamente anche nelle ore pomeridiane attraverso il numero 0583 170 5989, ovvero per posta all'indirizzo Via Debbia n. 6/B - 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU), o via e-mail all'indirizzo info@perseido.it, o, infine, alla casella PEC perseidosrl@pec.it.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

Perseido fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Perseido si impegna ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni a persone con disabilità ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
Perseido si ispira ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti ed a tali criteri intende fare riferimento nell'applicazione ed interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

2.2 Continuità di servizio

Perseido si impegna a fornire i propri servizi in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, ad eccezione di eventi di forza maggiore, azioni di manutenzione e riparazione. Nei casi di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Perseido si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità e i conseguenti disagi ai Clienti. Quando tecnicamente possibile, Perseido si impegnerà ad informare in anticipo i propri Clienti degli interventi programmati di manutenzione/riparazione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e informazioni più dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato Perseido concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.
Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che

richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

2.3 Diritto di informazione e di scelta

Perseido rispetta il diritto di scelta di ogni Cliente. A questo fine, Perseido informa il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del Servizio che può fornire per mettere il Cliente nelle condizioni tali da poter effettuare la scelta migliore per le sue esigenze. Perseido garantisce la piena accessibilità alle informazioni riguardanti il proprio contratto di fornitura, il recesso e le variazioni contrattuali e si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

2.4 Partecipazione al miglioramento

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Perseido garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino nel trattamento dei dati. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

2.5. Efficacia ed efficienza dei servizi

Tra gli obiettivi primari di Perseido vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee a tale scopo.

2.6. Cortesia e correttezza

Perseido si impegna a gestire il rapporto con il Cliente con rispetto e cortesia e a fornire ai propri dipendenti opportune istruzioni in tal senso. Ogni dipendente che viene a contatto con il Cliente, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, è tenuto a indicare il proprio identificativo.

2.7. Tutela della riservatezza

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Perseido che lo riguardano in applicazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento, di opporsi al trattamento dei dati o revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca alle condizioni stabilite dal Regolamento UE n. 679/2016.

Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo se ritiene che il trattamento che lo riguarda violi la normativa applicabile alla protezione dei suoi dati. Per richiedere informazioni sul trattamento dei dati od esercitare i diritti sui Suoi dati, La preghiamo di contattarci all'indirizzo info@perseido.it

Perseido ha nominato un Data Protection Officer (DPO) ex artt. 37 e ss. Del Reg. UE 679/2016 nella persona dell'avvocato Silvia Cavani che potrà essere contattato per ogni questione relativa la gestione dei propri dati personali ivi compreso l'esercizio dei diritti dell'Interessato, all'email silvia.cavani@studiolegalecavani.it. Il titolare del trattamento dei dati personali è Perseido SRL, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale in via Debbia, 6/B, 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU), Italia. Per qualsiasi richiesta inerente ai suoi dati personali il Titolare si rende inoltre contattabile anche all'indirizzo email info@perseido.it e al numero di telefono 0583-1705989.

La versione integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti di Perseido è disponibile all'indirizzo https://www.perseido.it/privacy

2.8 Sicurezza

Perseido si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Perseido garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter Perseido avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Perseido che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti Perseido, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

2.9 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza

Perseido contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Perseido devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

2.10 Liberta' fondamentali e protezione della vita privata

Perseido contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

2.11 Tutela dei minori

Perseido pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Perseido è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. Perseido è aderente al "Codice di

autoregolamentazione Internet e Minori".
2.12 Tutela dei diritti di proprieta' intellettuale e industriale
Perseido si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.
3. REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI TRA PERSEIDO E GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI
Il Cliente relativamente all'assistenza telefnica, alle richieste di nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi può contattare Perseido nelle seguenti modalità:
- Via Telefono: numero unico 0583-170-5989 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
- Via email: info@perseido.it
- PEC: perseidosrl@pec.it
- Posta ordinaria: Perseido s.r.l. – Via Debbia 6/B – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU)
Il servizio clienti è un servizio fornito direttamente da Perseido ai propri clienti tramite contatto diretto e non basato su call-center.
3.1 Informazione agli utenti
Perseido rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.
Al fine di perseguire questo obiettivo Perseido si impegna quindi a:
a) presentare, in modo chiaro e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, costi aggiuntivi nelle installazioni e nei servizi aggiuntivi, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni minime garantite;
c) fornire, su richiesta, informazioni relative alle norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e gli altri servizi offerti;
d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
e) fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;
f) informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
g) specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.
3.2 Contenuto del contratto
Perseido adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:
• il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
• le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
• il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
• la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
• i tipi di servizio di manutenzione offerti;
• gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
• una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
• una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.
3.3. Durata e disdetta del servizio
I contratti di Perseido, in conformità alla normativa vigente (D.L. 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet e ai servizi di Fonia, hanno durata di 12 mesi oppure 24 mesi, a seconda del piano tariffario prescelto dal cliente sulla base dell'allegato denominato "Sintesi Contrattuale" sottoscritto dal cliente per formare parte integrante e sostanziale del contratto medesimo, ed inizierà a decorrere dalla data di avvenuta attivazione del servizio.
I Clienti, diversi dai consumatori finali, potranno negoziare con Perseido, in deroga alle presenti condizioni generali e alle norme di legge, una durata iniziale del contratto anche superiore ai 24 mesi.
I servizi si rinnoveranno automaticamente alla scadenza sarà rinnovato di anno in anno, alle tariffe Perseido SRL sottoscritte alla firma del contratto.
Perseido SRL si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente.
Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio e-mail al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto con preavviso di un mese. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione

scritta a Perseido mediante lettera raccomandata A.R. a Perseido SRL Via Debbia 6/B – 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU) o PEC: perseidosrl@pec.it.
Il Cliente ha facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto con preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni prima della data di naturale scadenza dello stesso ovvero di quella successivamente prorogata per effetto di tacito rinnovo, tramite l'invio di comunicazione scritta e firmata dal legale rappresentante da inoltrare a mezzo raccomandata A/R al seguente destinatario ed indirizzo – Perseido SRL via Debbia, 6/B Castelnuovo di Garfagnana (LU) 55032 – ovvero mediante Posta Elettronica Certificata all'indirizzo perseidosrl@pec.it.
Qualora il Cliente, che abbia sottoscritto uno dei profili contrattuali sopra richiamati, receda anticipatamente prima della naturale scadenza del contratto (ovvero di quella successiva per effetto di tacito rinnovo) ovvero risulti a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Perseido SRL (con conseguente risoluzione del presente contratto), sarà comunque tenuto al pagamento di quanto previsto e sottoscritto nella "Sintesi Contrattuale" oltre ai canoni mensili per spese tecniche di installazione ed oneri amministrativi che dovessero ancora residuare fino alla naturale scadenza contrattuale. Il Cliente, anche in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), riconosce espressamente di aver ricevuto ampia ed esaustiva informazione da parte di Perseido SRL in ordine al contenuto ed ai termini del presente contratto, dichiarando di accettarli integralmente con particolare riferimento al vincolo di durata minimo previsto a seconda del profilo tariffario prescelto nonché al contributo di disattivazione ed agli obblighi di pagamento dei canoni residui in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza contrattuale.
Alla cessazione, per qualsiasi causa, del contratto sarà a carico del Cliente riconsegnare a Perseido SRL le apparecchiature fornite a noleggio o in comodato d'uso senza alcun ulteriore onere. È facoltà del cliente richiedere a titolo oneroso a Perseido SRL il ritiro di tali apparecchiature al costo di 90€ (novanta euro) +IVA. In questo caso Perseido SRL è sollevata dall'obbligo di rispristino del locale e si esclude che vengano addebitati oneri e spese di qualsiasi tipo conseguenti all'asporto di dette apparecchiature. Il Cliente rimane comunque responsabile per le manomissioni e per i danni arrecati a tali apparecchiature e mantiene l'obbligo di consentire a Perseido SRL l'accesso ai locali per la loro ispezione periodica o rimozione.
Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM n. 244/08/CSP) effettuato con Ne.Me.Sys., il programma ufficiale del AGICOM, che rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a Perseido tramite posta elettronica certificata all'indirizzo perseidosrl@pec.it e/o raccomandata A/R e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di Perseido o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo perseidosrl@pec.it.
Si possono avere informazioni su come effettuare la disdetta chiamando il numero 0583-170-5989.
In caso di cessazione per qualsiasi causa del contratto Perseido proverrà alla restituzione (o ad eventuale compensazione sulle cifre dovute dal cliente) di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni secondo quanto previsto nel contratto nel termine massimo di 180 giorni dalla cessazione del contratto.

3.3 Consumi

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa nei limiti derivanti dalle norme di legge, dal D.lgs. 196/2003 e succ. mod. e integrazioni e del Reg. UE 679/12. Quale strumento sia di autotutela di Perseido che di protezione dell'utente, Perseido può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, Perseido si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.
In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

4. PAGAMENTO DEL SERVIZIO

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto corrente bancario (SEPA), l'addebito su Carta di Credito. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Perseido si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.
In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.
L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Perseido non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.
Se il Cliente non riesce a effettuare un pagamento nel rispetto del termine di scadenza previsto, Perseido comunicherà per iscritto tale insolvenza ed in caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni da tale comunicazione Perseido potrà procedere con la sospensione del servizio.

Se tale inadempienza dovesse persistere per un periodo superiore a 30 (trenta) giorni Perseido SRL potrà risolvere il presente Accordo e/o qualsiasi Ordine, per intero o in parte, ed intraprendere tutte le opportune azioni legali per il recupero degli importi dovuti dal Cliente nonché l'eventuale maggior danno subito.
Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Perseido di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Perseido gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

5. TUTELA DEL CLIENTE

5.1 Reclami e segnalazioni

Il Cliente può presentare senza oneri aggiuntivi eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali, per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.
Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Perseido e inoltrate nelle seguenti modalità: per telefono 0583-1705989 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@perseido.it, tramite PEC perseidosrl@pec.it o tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Perseido srl, via Debbia, 6/B - 55032 Castelnuovo di Garfagnana (LU).
Perseido si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Perseido si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Perseido informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.
La comunicazione di Perseido al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:
- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa esperire le procedure di mediazione avanti agli organi indicati al punto al 5.4 della presente Carta.
In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione il Cliente potrà comunque adire l'autorità giudiziaria.

5.2 Procedura di segnalazione guasti

Perseido mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di inconvenienti e/o guasti nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento della propria infrastruttura, Perseido si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente deve necessariamente contattare il servizio assistenza tecnica nelle modalità stabilite di cui al precedente punto 3.
L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi sul servizio, verifica la corretta configurazione ed effettua una serie di test con la collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Perseido e coinvolgendo i tecnici di rete.
Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Perseido, e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
Una volta eseguiti tutti i controlli se venisse rilevato che il guasto non è imputabile alla struttura del cliente, l'operatore avvia tutte le procedure previste segnalando il disservizio all'ufficio interno Perseido preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio qualora sia attribuibile all'infrastruttura Perseido gestita da operatori terzi (Telecom Italia o altri fornitori di Perseido), il guasto viene ufficialmente preso in carico e lo staff tecnico di Perseido a supporto del cliente resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto" entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Perseido contatterà l'utente per comunicare la risoluzione del disservizio ed eseguire tutte le verifiche finali. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il ticket di guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Perseido respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico dell'infrastruttura Perseido gestita da operatori terzi, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 24 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata all'operatore terzo con una nuova procedura.

5.3 Indennizzi

Perseido riconosce, su richiesta scritta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi come previsto dalla delibera 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche).
Qualora, in condizioni normali, Perseido non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito.

Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite invio ad Perseido di lettera raccomandata o PEC all'indirizzo: perseidosrl@pec.it entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.
Le richieste di indennizzo dovranno pervenire a Perseido in forma scritta esplicitando la motivazione della richiesta.
Il Cliente è inoltre tenuto a dimostrare che i disservizi siano imputabili a Perseido. L'indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione del servizio è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a soggetti terzi diversi da Perseido.
5.3.1 Indennizzi automatici
Perseido corrisponde in maniera automatica gli indennizzi per
• ritardata attivazione del servizio;
• sospensione o cessazione del servizio;
mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.
1) Indennizzo per ritardata attivazione del servizio.
Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo di 120 giorni, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, non riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, o cause imputabile al Cliente, Perseido si impegna a corrispondere automaticamente al Cliente, senza necessità di una sua specifica richiesta, 7,50 euro per
ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad 10 euro per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "business", Perseido riconoscerà un indennizzo doppio.
Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.
2) Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio
Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, tranne che nei casi fortuiti o per forza maggiore o, ancora, per cause imputabili al Cliente, Perseido corrisponderà un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.
Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.
5.3.2 Indennizzi non automatici
Tutti i casi diversi dalle due fattispecie del punto precedente prevedono indennizzi erogati solo su espressa richiesta del Cliente, se il relativo disservizio viene riconosciuto alla chiusura del ticket tecnico aperto. Le modalità di accredito sono quelle di cui al punto 5.3.3 della presente Carta.

• Indennizzo per malfunzionamento del servizio
Perseido riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 72 ore lavorativi successivi alla segnalazione del guasto salvo casi di forza maggiore. Nei casi di mancato rispetto del tale termine il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio.
In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, Perseido riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 3,00 per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad euro 4,00 per i servizi a banda ultra-larga e fino ad un massimo di euro100,00.
Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, Perseido riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 1,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 2,00 e fino ad un massimo di euro 50,00.
Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Perseido, nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.
Se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, Perseido riconoscerà euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 50,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Perseido riconoscerà euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 30,00 per ciascun servizio accessorio;
• Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero
Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, Perseido, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 3,00 per ogni giorno di ritardo.
• Indenizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori
Nel caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indinizzo in misura pari a euro 1,00 per ogni giorno di ritardo. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "business", Perseido riconoscerà un indennizzo doppio.
• Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti
Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Perseido riconoscerà un indennizzo pari ad euro 3,00 per ogni giorno di attivazione.
Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 1,50 per ogni giorno di attivazione.
• Indennizzo in caso di perdita della numerazione
Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Perseido, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 30,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un

massimo di euro 300,00. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

• Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 30,00 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di euro 300,00.
Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata tempestiva richiesta scritta da parte dell'interessato.

• Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se Perseido non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 45 giorni lavorativi dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00.

5.3.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di Perseido di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.
Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.
Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via email al Cliente dell'avvenuto accredito.
In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

5.3.4 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto al Cliente nei casi di:
1. Uso anomalo o comunque non conforme alle Condizioni Contrattuali da parte del Cliente, dei servizi forniti da Perseido.
2. Mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

5.3.5 Indennizzi per uso indebito di terzi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all' Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode , i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

5.4 Procedura di conciliazione

Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 353/19/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione, nei limiti e nei termini previsti dalla normativa e dai regolamenti applicabili.
La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:
a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS nonché del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb approvato con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 339/18/CONS;
b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

6. STANDARD DI QUALITA'

Perseido svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti; pertanto, comunica e pubblica periodicamente sul proprio sito istituzionale www.perseido.it gli indicatori di qualità dei servizi, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.
In allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso:
• tempo di attivazione del servizio;
• tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
• tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
• tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
• indisponibilità del servizio di accesso in dial-up
• velocità di trasmissione dati;
• tasso di insuccesso nella trasmissione dati;
• ritardo di trasmissione dati in una singola direzione
• accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 656/14/CONS e s.m.i.; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate periodicamente sul portale Internet di Perseido www.perseido.it.

Perseido SRL unipersonale - Via Debbia 6/B
55032 - Castelnuovo di Garfagnana (LU)
P.IVA 02634540468 - iscrizione ROC 38389
Numero REA: LU-240949
Registro imprese Toscana Nord-Ovest