

CARTA DEI SERVIZI REV. 3/21

PREMESSA

La Carta dei servizi di Planetel S.p.A. nasce dall'esigenza di fissare un insieme di principi e regole nella gestione dei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti. La Carta dei servizi Planetel rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Planetel nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che Planetel assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi Planetel recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni¹. La Carta dei servizi Planetel è accessibile sul sito istituzionale www.planetel.it e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

La Carta dei servizi Planetel è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

L'operatore

Planetel, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

La struttura

La Carta dei servizi Planetel è articolata in tre diverse parti:

- Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;
- Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

1 PARTE PRIMA

1.1 I principi fondamentali

I servizi erogati da Planetel sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente. L'erogazione dei servizi forniti da Planetel avviene nel rispetto dei principi di:

- Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;
- Intervento attivo;
- Continuità dei servizi;
- Trasparenza, chiarezza e correttezza delle procedure;
- Riservatezza
- Imparzialità
- Minimizzazione dei trattamenti di dati personali
- Completezza e correttezza dei dati personali

1.2 Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento

Planetel fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. Planetel si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, Planetel si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

¹ N°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n 249) e successive modificazioni.

1.3 Intervento attivo

Attraverso il Customer Care Planetel, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. Planetel si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

1.4 Continuità dei servizi

Planetel si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio Planetel si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo Planetel si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di Planetel.

1.5 Trasparenza, Chiarezza e correttezza delle procedure

Planetel si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Planetel rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Planetel si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.planetel.it viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Ogni scheda prodotto pone in evidenza le misure di garanzia misure di garanzia per la sicurezza delle informazioni stabilite dal Gruppo Planetel e casi di esclusione.

In allegato ai contratti e sul sito istituzionale è inoltre posta in enfasi la policy di gestione dei dati personali acquisiti ai sensi dell'art.13 -14 del GDPR.

1.6 Principio di riservatezza

I dipendenti e collaboratori del Gruppo PLANETEL sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni di carattere confidenziale acquisite nella Società o di cui comunque dispongano in ragione della propria funzione. Essi, pertanto, non possono rivelare a terzi o fare uso improprio delle informazioni riservate riguardanti l'organizzazione.

Le informazioni, aventi carattere confidenziale, possono essere comunicate dal personale autorizzato della Società, solo a personale che ne abbia effettiva necessità nell'ambito degli accordi presi con dipendenti, i collaboratori, i professionisti, i fornitori e ogni altra figura che opera nella Società nell'ambito delle sue attività.

1.7 Imparzialità

I dipendenti e collaboratori non possono utilizzare informazioni confidenziali ricevute in Società o di cui comunque dispongano in ragione delle proprie funzioni, per effettuare operazioni personali, anche per interposta persona.

Al dipendente è vietato effettuare operazioni nelle quali egli abbia un interesse personale in conflitto con quello della Società o dell'eventuale cliente.

1.8 Minimizzazione dei trattamenti dei dati personali

I dati personali possono oggetto di trattamento solo in caso di necessità e per finalità specifiche, condivise con il cliente. Qualunque dato eccedente acquisito nell'ambito delle prestazioni offerte dovrà essere rigettato e cancellato. Il principio di minimizzazione dei trattamenti si applica ai termini di conservazione dei dati.

Una volta raggiunti gli scopi che hanno determinato la raccolta di dati personali, Planetel dovrà procedere alla cancellazione sicura degli stessi in tutti i data base, inclusi i backup.

1.9 Correttezza e completezza dei dati personali

Il personale di Planetel è tenuto ad adottare tutte le cautele necessarie per assicurare la corretta e completa registrazione dei dati personali. La corretta e completa registrazione dei dati è assicurata:

- a. Dichiarazioni contro firmate dall'interessato o verificabili mediante la consultazione di documenti identificativi in corso di validità;
- b. Azioni di Monitoraggio;
- c. Controlli a campione;
- d. Alert informatici.

2 PARTE SECONDA

2.1 Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Planetel per richiedere i seguenti servizi:

- 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.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- Portale cliente online;
- Negozio online;
- Sportello telefonico;
- Comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- Corrispondenza postale;
- Posta elettronica;
- Posta elettronica certificata.

2.2 Punti di Contatto Servizio Clienti

Planetel mette a disposizione dei propri clienti i seguenti punti di contatto:

Punti di contatto per utenze di tipo domestico

Tipologia	Orari disponibilità	Contatto
Assistenza tecnica	Dal lunedì alla domenica Dalle 8:00 alle 21:00	Tel.: 035.204091 – assistenza@planetel.it Numero verde: 800.608.308
Ufficio commerciale	Dal lunedì alla domenica Dalle 8:00 alle 21:00	Tel.: 035.204070 – privati@planetel.it Numero verde: 800.608.308
Assistenza amministrativa	Dal lunedì al venerdì Dalle 8:30 alle 12:30 Dalle 14:00 alle 18:00	Tel.: 035.204090 - amministrazione@planetel.it PEC: planetel@pecm.it

Punti di contatto per utenze di tipo aziendale

Tipologia	Orari disponibilità	Contatto
Assistenza tecnica	Dal lunedì alla domenica Dalle 8:00 alle 21:00	Tel.: 035.204080 – assistenza@planetel.it
Ufficio Commerciale	Dal lunedì alla domenica Dalle 8:00 alle 21:00	Tel.: 035.204070 – commerciale@planetel.it
Assistenza amministrativa	Dal lunedì al venerdì Dalle 8:30 alle 12:30 Dalle 14:00 alle 18:00	Tel.: 035.204090 - amministrazione@planetel.it PEC: planetel@pecm.it

Punti di contatto per esercizio diritti privacy

Tipologia	Orari disponibilità	Contatto
Responsabile della Protezione dei dati personali	Dal lunedì al venerdì Dalle 8:30 alle 12:30 Dalle 14:00 alle 18:00	Tel. 035 204077 – dpo@planetel.it PEC: planetel@pecm.it

Punti di contatto reclami e incidenti alla sicurezza dei sistemi

Tipologia	Orari disponibilità	Contatto
Assistenza	Dal lunedì al venerdì Dalle 8:30 alle 12:30 Dalle 14:00 alle 18:00	Tel. 035-204091 – cyberalert@planetel.it

Portale clienti

Per tutte le tipologie di cliente Planetel mette a disposizione il portale online raggiungibile all'indirizzo <https://user.planetel.it> con cui è possibile inviare richieste di assistenza tecnica.

2.3 Agevolazioni per utenti disabili

In osservanza alle delibere AGCOM 514/07/CONS e 202/08/CONS, Planetel mette a disposizione dei propri Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate. Le modalità di richiesta sono a disposizione del Cliente tramite l'ufficio commerciale. Per i punti di contatto si veda il punto 2.2.

2.4 Tempo di attivazione dei servizi

Planetel si impegna ad attivare i servizi richiesti entro 60 gg solari nel caso di esito positivo delle verifiche di effettiva fattibilità tecnica che avverranno entro 30 gg solari dalla data di effettiva ricezione delle modulistiche contrattuali richieste per lo specifico contratto, salvo i casi in cui subentrino impedimenti non imputabili a Planetel.

2.5 La soddisfazione del Cliente

Planetel è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione, per questo motivo Planetel analizza:

- Le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- I contenuti dei reclami pervenuti;
- Le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

In riferimento ai risultati emersi Planetel si impegna a:

- Verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- Migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- Ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

Planetel pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Planetel al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Planetel si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.6 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Planetel mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Planetel si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

2.7 Fatturazione e pagamenti

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- Con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- Tramite ricevuta bancaria;
- Tramite bonifico.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di Planetel per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.8 Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Planetel garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

2.9 Indennizzi e rimborsi

In conformità a quanto disposto nella delibera 347/18/cons Planetel indennizza i propri clienti per i disservizi identificabili come inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi,

La tabella che riassume il dettaglio delle tipologie di indennizzo è disponibile nella sezione Carta dei servizi sul sito web www.planetel.it.

2.10 Inserimento dati personali nella base dati unica DBU

Planetel si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali con i limiti e nelle modalità indicate nelle apposite modulistiche contrattuali.

2.11 Blocco selettivo di chiamata

In conformità a quanto disposto dall'art. 2 della delibera AGCOM 97/08/CONS e successive modifiche e a tutela del Cliente, Planetel ha predisposto un opportuno servizio sbarramento delle chiamate telefoniche verso le direttrici telefoniche considerate per la loro modalità di fatturazione "sensibili", fornendo al contempo al Cliente la facoltà di modificare l'impostazione di blocco iniziale in qualunque momento, mediante piattaforma web.

2.12 Valutazione della Qualità dei Servizi Offerti

In osservanza delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, Planetel redige, comunica e pubblica sul proprio sito web in un'apposita sezione gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

3 PARTE TERZA

3.1 Tutela del cliente

Planetel si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

3.2 Gestione Reclami

I Clienti Planetel potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Planetel. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. Planetel si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. Planetel si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Planetel informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui Planetel non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

In riferimento a quanto stabilito nelle condizioni generali del contratto, si informa il cliente che in caso di reclami che giungono da fornitori e sub-fornitori di servizi su cui ricadono obblighi legali in materia di tutela della proprietà intellettuale e uso di prodotti software (es. Licenze), Planetel si impegna a informare il cliente sui termini e azioni correttive da porre in atto.

3.3 Sicurezza

Planetel garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- L'eccellenza della formazione degli specialisti Planetel;
- L'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- Il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- Una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

Planetel si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Planetel:

- ✓ Ha adottato un modello organizzativo certificato per la Qualità e Sicurezza dei Sistemi Informativi secondo gli Standard Internazionali UNI EN ISO 9001:2015; UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017; UNI CEI EN ISO/IEC 27001-27018 ed ISO/IEC

- 27017;
- ✓ A fronte di richiesta specifica e circostanziata, rende disponibili ai clienti dei servizi in cloud l'esito degli audit indipendenti cui si sottopone per la verifica periodica del livello di sicurezza dei dati trattati;
 - ✓ Impone sui fornitori esterni i medesimi standard di sicurezza richiesti e concordati con il cliente. Lo stesso ha la facoltà di richiedere l'accesso all'elenco dei sub-fornitori incaricati nei servizi offerti scrivendo all'indirizzo cyberalert@planetel.it;
 - ✓ Riesamina periodicamente i rischi della propria infrastruttura al fine di assicurare il miglioramento delle garanzie in materia di sicurezza e tutela dei dati personali;
 - ✓ Su richiesta del cliente Planetel è, disponibile ad esplicitare tutta la catena di fornitura abilitanti i servizi erogati;
 - ✓ Planetel utilizza la cifratura AES 256 in automatico per le PA e a richiesta per gli utenti provati.
 - ✓ Planetel garantisce che i dati sono ubicati in datacenter con sede in Italia.
 - ✓ Impone a tutti gli utenti aziendali livelli di accesso granulari alle macchine e data base, limitando al massimo le operazioni consentite sulla base della funzione ricoperta in azienda e delle necessità; ogni utente è identificato mediante credenziali di accesso univoche e personali;
 - ✓ Traccia e tiene sotto controllo gli accessi degli amministratori di sistema ai sistemi informatici e data base di clienti, osservando l'efficacia e pertinenza degli interventi;
 - ✓ Rende disponibile ai propri clienti dei servizi in cloud la possibilità di consultare i registri degli eventi che li riguardano in caso di incidenti e data breach sulle proprie banche dati. I log saranno opportunamente estratti dal personale incaricato di Planetel rivolgendo la richiesta a assistenza@planetel.it. Si precisa a tal proposito che, considerata la sensibilità dei dati relativi alle operazioni effettuate dagli utenti Planetel il file sarà trasferito in modalità sicura, con relativa protezione di PW;
 - ✓ Le performance dell'infrastruttura informatica di Planetel e dell'intera rete di servizi offerti ai clienti è oggetto di costante monitoraggio da parte dei nostri tecnici e consente di intervenire con tempestività in caso di anomalie o malfunzionamenti; o attacchi informatici;
 - ✓ Assicura che la sicurezza fisica dell'infrastruttura del Data Center Planetel mediante la manutenzione periodica della rete, degli impianti elettrici, di climatizzazione e antincendio;
 - ✓ L'accesso fisico ai Data Center Planetel è limitato da impianti antintrusione e sistemi di controllo che consentono l'accesso solo a personale identificato e registrato;
 - ✓ Garantisce la possibilità di ripristinare le operazioni di elaborazione dei dati dei propri clienti dei servizi in cloud a seguito di un evento dirompente, attraverso operazioni di backup dei dati con frequenza definita a livello contrattuale;
 - ✓ Su richiesta del cliente, i file delle macchine virtuali, del disco virtuale e core dump utilizzate per i servizi in cloud possono essere crittografate. Solo gli amministratori con privilegi di crittografia di Planetel possono eseguire attività di crittografia e decrittografia;
 - ✓ Il cliente che acquisti uno dei nostri servizi in cloud può comunque installare altri sistemi di crittografia di terze parti, in autonomia o sempre con il supporto di Planetel;
 - ✓ Ha sviluppato e adotta appositi piani di Disaster Recovery e Business Continuity allo scopo di gestire prontamente i rischi a cui è soggetta, classificarli in base all'impatto sui soggetti interessati al trattamento e assicurare la continuità dei servizi contenendo gli effetti indesiderati sul cliente.

3.4 Divulgazione delle Informazioni

A meno che non sia necessaria per soddisfare requisiti contrattuali non è prevista alcuna divulgazione dei dati personali del cliente. L'eventuale divulgazione può avvenire solo verso dipendenti, fornitori o subappaltatori opportunamente autorizzati e addestrati.

Secondo quanto stabilito dalla Normativa sulle Telecomunicazioni e dalle Condizioni Generali di Servizio, l'Azienda in presenza di richieste formali dell'Autorità Giudiziaria o delle Forze dell'Ordine potrebbe attivare sul traffico telefonico e dati procedure di intercettazione gestite da un ente/organizzazione terza a tal scopo individuata dalle Autorità stessa. Tale procedura è normata al livello aziendale al fine di assicurare la pertinenza e riservatezza del processo.

3.5 Validità della Carta dei Servizi: provvisorietà.

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.