



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2021

In ottemperanza delle disposizioni di legge, nonché dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), Delibera n. 173/03/CSP e relativa Direttiva Generale, Emisfera Società Cooperativa pubblica il presente documento per dare informazioni ai propri utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s’impegna a garantire.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata per renderla aderente all’evoluzione tecnologica e normativa e può essere trovata sul sito EmiConnect di Emisfera: <https://www.emiconnect.it/> e/o presso tutti i Rivenditori.

La nostra Carta dei servizi si articola nelle seguenti parti e contiene informazioni su:

1. La società.
2. I valori alla base della nostra azienda.
3. Prodotti.
4. Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e di pagamento delle fatture.
5. Condizioni di modifica, recesso, risoluzione e di rinnovo.
6. Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami.
7. Indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento da parte del gestore.
8. Parametri qualità
9. Inserimento negli elenchi telefonici.

Parte 1 - Società

Nata nel 1996, Emisfera, certificata ISO 9001:2015 e con Rating di Legalità sin dal 2017, opera nel settore ICT (Information and Communications Technology) in questi ambiti prevalenti:

System Integration & Networking

Ingegnerizzazioni di progetti per il consolidamento e virtualizzazione di Server o di Client, la realizzazione di reti LAN o WAN, o di soluzioni di outsourcing tecnologico.

Software Web E Mobile

Sviluppo di applicazioni disponibili in modalità “Cloud computing”

Telecomunicazioni

Dal 2014 Emisfera è Operatore di Telecomunicazione, realizzando la rete EmiConnect per la distribuzione di connessione Internet a Banda Larga e Ultralarga. L’offerta comprende anche telefonia VoIP, Failover, Sicurezza Informatica, e sviluppo di progetti integrati.

Recapiti e punti di contatto

Emisfera Società Cooperativa (P.IVA 01606770038) ha la propria sede in Via 42 Martiri 165, 28924 Verbania (VB).

Contatti:



Società certificata
UNI EN ISO 9001:2015
cert.n.9150.EMI3

- sito internet: www.emiconnect.it
- e-mail: info@emiconnect.it;
- Numero assistenza: +39 0323 1991022
- Servizio assistenza: area personale attivata sul sito www.emiconnect.it
- Tel: +39 0323 586730
- Fax: +39 0323 586937
- Pec. emisfera@pec.it

Parte 2 - Valori

Siamo un azienda di persone: siamo passione, innovazione e attenzione al dettaglio. Siamo ricerca di una società migliore dove le nuove generazioni abbiano spazio: facciamo tutto questo sviluppando software e integrando hardware.

Abbiamo profonde radici nel territorio perchè crediamo fortemente nel nostro territorio di appartenenza e, pur operando in un contesto internazionale, collaboriamo con le istituzioni locali per favorire l'occupazione e la nascita di nuove attività imprenditoriali.

Lavoriamo nella costante ricerca della qualità, per migliorare i nostri processi interni investendo in formazione e ricerca, con l'obiettivo di essere un'impresa eticamente corretta e in grado di erogare prodotti e servizi di qualità alle migliori condizioni di mercato.

Ci siamo presi degli impegni e delle responsabilità in termini di etica nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

La nostra missione è essere il più efficiente produttore e distributore di sistemi informativi e di telecomunicazioni, orientato al mercato e alla qualità del servizio, con l'obiettivo di creare valore per i soci, di soddisfare i clienti e di valorizzare tutte le persone che vi lavorano. Aspiriamo a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con quelle categorie di individui, gruppi, società o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la nostra missione o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento, in particolare i soci, i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner d'affari.

Per questo motivo ci siamo assunti:

- L'impegno alla **legalità**. Emisfera Soc. Coop. non corrisponde manco a nessuno, né per acquisire clienti, né per facilitare il proprio lavoro. Emisfera Soc. Coop. svolge semplicemente il proprio dovere e crede che gli altri debbano fare altrettanto. Emisfera Soc. Coop. emette i documenti amministrativi e fiscali previsti dalla legge per ciascuna prestazione resa e per l'intero importo ricevuto. Emisfera Soc. Coop. impiega personale in regola con la vigente normativa in materia di lavoro e applica integralmente il CCNL Metalmeccanica Industria sia ai dipendenti che ai soci lavoratori. Tutelare i lavoratori significa tutelare la qualità dei servizi offerti.
- L'impegno a **non sfruttare la particolare condizione psicologica del cliente**. Emisfera Soc. Coop. non adesca o plagia i propri clienti ma fornisce loro preventivamente e per iscritto tutte le informazioni necessarie perché questi assumano scelte consapevoli, conformi al servizio che desiderano, compatibili con le loro disponibilità economiche, segnalando prioritariamente soluzioni maggiormente convenienti rispetto a quelle più onerose. Emisfera Soc. Coop. predispone preventivi vincolanti per sé, ma senza impegno per il cliente, forniti anche telefonicamente o tramite il sito web. Emisfera Soc. Coop. informa i propri clienti sulle possibilità di inoltrare reclami e di richiedere la soluzione di eventuali controversie secondo le leggi italiane.

- L'impegno alla **correttezza della comunicazione**. Emisfera Soc. Coop. adotta modalità e contenuti nella comunicazione commerciali (pubblicità, contrattualistica, materiale illustrativo, etc..) tali da non indurre in inganno i clienti e tali da non assumere forme clamorose, mendaci o indecorose.
- L'impegno ad **evitare ogni forma di discriminazione**. Emisfera Soc. Coop. assicura i propri servizi nel rispetto della cultura dei clienti, della loro religione e visione politica; senza praticare alcuna forma di discriminazione basata sul sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- L'impegno **sociale**. Emisfera Soc. Coop. devolve una quota dei propri ricavi ad Organizzazioni Sociali ONLUS ed associazioni culturali e sportive no profit, secondo entità e modalità definite nelle apposite convenzioni.

Teniamo alla riservatezza e alla tutela dati personali: Emisfera garantisce che i dati personali raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali [D.Lgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 (GDPR)] in forza di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita al Cliente e disponibile sul sito.

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati è Emisfera, con sede a Verbania (VB), Via 42 Martiri 165. In caso di domande o dubbi concernenti la privacy dei dati, compreso l'elenco dei responsabili che trattano i dati per conto del titolare stesso, il Cliente è invitato a contattare i seguenti indirizzi:

- via posta ordinaria: Emisfera Società Cooperativa, Via 42 Martiri 165, 28924 Verbania (VB)
- via e-mail: info@emisfera.it
- via tel.: +39 0323 586730

I Tuoi Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio che hai scelto; per dare riscontro e gestire le tue richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui potresti aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi, dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle autorità, compresa quella giudiziaria; per svolgere attività commerciale via e-mail, ai sensi dell'art. 130 del Codice della privacy; per contattarti al fine di proporti i nostri servizi e prodotti o inviarti materiale commerciale, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (ad es. sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per comunicare i tuoi Dati Personali ad altre società affinché possano inviarti comunicazioni commerciali e di marketing, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per scopi statistici, in forma completamente anonima ed aggregata senza che sia possibile risalire alla tua identità; per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare e/o del Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti; Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Assistenza.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei Tuoi dati personali, sui Tuoi diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.emiconnect.it>.

Parte 3 – Prodotti

Emisfera mette a disposizione diverse tipologie di prodotti (router, telefono VoIP, ecc...) che il Cliente potrà ottenere nelle seguenti forme:

Comodato: sono di nostra proprietà e vengono forniti gratuitamente in abbinamento all'offerta commerciale scelta ed al termine del contratto devono essere restituiti ad Emisfera.

Noleggjo: sono di nostra proprietà e vengono forniti in uso dietro il pagamento di un canone mensile inserito in fattura ed al termine del rapporto contrattuale devono essere restituiti ad Emisfera.

Vendita: sono di proprietà dell'utente e quest'ultimo può pagarli in forma rateale se prevista nell'offerta commerciale scelta.

Parte 4 – Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e fatturazione

Tutti i servizi offerti da Emisfera, i diversi contratti e le relative offerte commerciali sono disponibili e consultabili dal pubblico sul sito istituzionale www.emiconnect.it. L'utente, pertanto, potrà ottenere tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche utili per scegliere consapevolmente il servizio che meglio risponde alle proprie necessità. Emisfera infine è a disposizione dell'utente per aiutarlo in una scelta consapevole.

Il Cliente può richiedere l'attivazione del Servizio fornendo i dati richiesti, indicando la tipologia di abbonamento ed accettando per intero le condizioni generali di utilizzo del servizio. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, comunicando tempestivamente le eventuali variazioni degli stessi per tutta la durata del contratto e mantenendo indenne Emisfera da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

In ogni caso, Emisfera si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi per iscritto, nel termine indicato, la proposta inviata per via telematica o telefonica, sottoscrivendola e inviandola per posta o tramite telefax ai recapiti indicati da Emisfera. Qualora sia stata richiesta la conferma per iscritto e il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma scritta del Cliente, Emisfera avrà facoltà di sospenderlo in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di Emisfera di conseguire il pagamento del Servizio erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

Emisfera avrà facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del Servizio.

Il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui Emisfera riceverà l'accettazione controfirmata da parte del Cliente. Solo a quel punto Emisfera comunicherà al Cliente l'accettazione della proposta e la data di attivazione del Servizio o la consegna degli apparati. La conferma o la rinuncia da parte di Emisfera verrà per mezzo Fax/Telefono/email.

Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente Emisfera di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio.

Fatturazione

Il Cliente è tenuto a corrispondere a corrispondere ad Emisfera i corrispettivi dovuti per l'utilizzo del servizio EMIconnect. Per tutti gli importi dovuti dal Cliente, da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti, sarà emessa la relativa fattura con cadenza mensile anticipata. Il Cliente all'atto della sottoscrizione del contratto potrà indicare una diversa modalità di pagamento. Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione o attraverso un pagamento ricorrente su Conto Corrente. In quest'ultimo caso gli oneri di riscossione sono addebitati al Cliente.

Parte 5 - Condizioni di modifica, recesso, risoluzione e di rinnovo

Modifica del contratto

Emisfera potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali.

Le modifiche non potranno comportare un immediato aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, ma avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a Emisfera, la volontà di recedere dal Contratto, con effetto immediato. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

Durata, rinnovo e recesso dal contratto

La durata del servizio dipende da quanto previsto nel contratto dell'offerta commerciale scelta dal Cliente.

Ove tecnicamente possibile, nei limiti consentiti dall'offerta Commerciale con riferimento alla specifica opzione, e con facoltà discrezionale di Emisfera in merito, il Cliente potrà richiedere la modifica delle configurazioni tecniche indicate, il cambiamento del profilo tariffario o della opzione prescelta. Nel caso richieda un profilo con caratteristiche maggiori (Upgrade) non sarà applicato alcun costo. Nel caso di richiesta di un profilo con caratteristiche minori (Downgrade), il Cliente dovrà sostenere un costo di gestione pari a 100,00€.

Fermo quanto disposto, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato alla Sua naturale scadenza, salvo disdetta di una delle parti comunicata all'altra almeno un mese (30 gg.) prima della scadenza tramite raccomandata A/R ad Emisfera. Il Cliente qualificabile come Consumatore (Art.3 – DL206/05) può richiedere il recesso dal contratto in qualsiasi tempo inviando raccomandata A/R ad Emisfera.

Risoluzione del contratto

In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti indicati in fattura, Emisfera comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Emisfera riattiverà il servizio nel momento in cui constaterà l'avvenuto pagamento. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, Emisfera potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, addebitando al Cliente eventuali ulteriori costi di gestione.

In caso insoluto di una o più fatture, al Cliente verranno addebitati 25,00€ per ogni fattura non saldata.

Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, Emisfera avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto in forza di quanto contrattualmente pattuito in relazione all'offerta commerciale scelta.

Parte 6 – Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami

Servizi di Assistenza Gratuiti e a Pagamento

Emisfera mette a disposizione del Cliente un apposito help desk contattabile per le informazioni tecniche e commerciali al quale vanno indirizzate tutte le richieste relative al Servizio. Il servizio, gratuito

nel caso di guasti dipendenti direttamente da Emisfera e a pagamento nel caso di guasti dipendenti dal Cliente (es. sbalzi di tensione, danni causati da agenti atmosferici, interventi e modifiche sull'impianto EMIconnect, ecc.), è attivabile previo l'invio di una mail indicante la natura del disservizio e permetterà agli abbonati di essere assistiti telefonicamente dal personale tecnico.

Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio così come alla installazione e manutenzione delle apparecchiature di proprietà di Emisfera -locate presso il Cliente- dovrà essere eseguito esclusivamente da personale incaricato da Emisfera e non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti collegati.

L'assistenza fornita da Emisfera presso il Cliente è da intendersi a titolo gratuito solo ed esclusivamente nel caso in cui gli eventuali disservizi dipendano direttamente da Emisfera.

Per tutti gli altri disservizi non direttamente dipendenti dalla rete internet di Emisfera - qualora il Cliente richieda l'intervento dei tecnici di Emisfera presso la propria sede, il servizio di assistenza presso il Cliente verrà fatturato secondo il Listino in vigore in quel momento.

Reclami e procedura conciliazione

Il Cliente può segnalare eventuali guasti, disservizi o importi in fattura che contestata tramite il Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo info@emiconnect.it o inviando un fax al numero 0323 586937 o scrivendo a Emisfera Società Cooperativa Via 42 Martiri 165, 28924 Verbania (VB).

Gestione del Reclamo:

- **Contestazione:** il Cliente deve descrivere in modo preciso il motivo del reclamo. Se la contestazione riguarda importi relativi alla fattura ricevuta, il reclamo deve pervenire prima della scadenza della fattura e il Cliente è comunque tenuto a corrispondere gli importi non oggetto del reclamo.
- **Verifica:** fatto salvo quanto previsto nella parte 6 della presente carta dei servizi, Emisfera si impegna a prendere immediatamente in carico il reclamo e si impegna a comunicare l'esito del reclamo entro 45 giorni dalla segnalazione.
- **Chiusura:**
 - nell'ipotesi di accertamento positivo del reclamo Emisfera si impegna a risolvere il disservizio entro i termini contrattualmente pattuiti e/o a restituire gli importi fatturati non dovuti. Nel caso in cui sia stato contrattualmente pattuito un indennizzo per il disservizio accertato, Emisfera provvederà al relativo rimborso. Se invece il disservizio è imputabile alla struttura e/o alla rete privata del Cliente o di terzi, Emisfera comunicherà la circostanza al Cliente, suggerendo eventualmente la procedura da seguire per risolvere il problema.
 - Se il disservizio non è imputabile ad Emisfera quest'ultima comunicherà al Cliente il motivo di rigetto del reclamo.

Procedure di conciliazione

Nell'ipotesi che Emisfera non dia una risposta entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del reclamo o la risposta data non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con Emisfera, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, dovrà ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione, in forza dell'art. 3 della Delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m., presentando la domanda di conciliazione presso l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie a ciò abilitati e indicati nell'Allegato A (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utente e operatore di comunicazione elettroniche) della Delibera 203/18/CONS.

Parte 7 – Indennizzi

Nelle ipotesi in cui Emisfera non mantenga gli impegni previsti nel contratto e nello stesso sia previsto un indennizzo al favore del Cliente, l'indennizzo verrà versato al cliente mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento.

Tuttavia Emisfera non sarà tenuta a corrispondere al Cliente alcun indennizzo se l'inadempimento è dipeso da intrusioni malevole (hacker, ecc.) da cause di forza maggiore e/o dal caso fortuito e/o da eventi non imputabili direttamente a responsabilità di HAL Service (a titolo esemplificativo ma non esaustivo hacker, calamità naturali, mancato/ritardato rilascio di autorizzazioni, ecc..., come indicato nelle Condizioni Generali contrattuali).

L'indennizzo è altresì escluso nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio scelto in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato

Misura di indennizzo per il servizio VoIP:

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Emisfera si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera 73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Misura di indennizzo per il servizio Internet:

- per omessa o ritardata attivazione del servizio scelto, l'indennizzo riconosciuto, ad eccezione di difficoltà tecniche, cause di forza maggiore e/o a caso fortuito, è pari ad euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine contrattualmente pattuito o personalmente concordato con il Cliente;
- per riparazione guasti e/o disservizi, tranne se dovuti per cause di forza maggiore o caso fortuito o di particolare complessità, l'indennizzo è di euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardata riparazione rispetto al termine contrattualmente pattuito.

Parte 8 – Parametri di qualità

Emisfera è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti. A tal fine, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCom. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP; Emisfera controlla i tempi di attivazione del servizio, la riparazione dei guasti e i reclami relativi alla fatturazione;
- i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP; verifica le prestazioni della connessione internet;

- i servizi telefonici relativi a call center individuati dalla delibera 79/09/CSP; Emisfera verifica e controlla i tempi di risposta alle richieste dei propri clienti.

Parte 9 – Inserimento negli elenchi telefonici

Il Cliente ha il diritto di comparire nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. Pertanto, se il cliente intende apparire nell'elenco telefonico generale e/o in quelli speciali dovrà seguire le istruzioni riportate durante il processo di acquisto del servizio scelto.

Parte 10 – Offerte sottoscrivibili

Prospetti informativi offerte Emisfera Società Cooperativa.

EmiConnect:

- INTERNET
- INTERNET + VOCE