

Carta del Cliente

Diritti, Principi e Standard di Qualità

Società	ARYEL S.R.L.
Sede legale	Via Cappuccini 19/A – 36015 – Schio (VI)
P.IVA	04273730244
PEC	aryel@pec.it
Sito web	www.aryel.it
Assistenza Clienti	04451631800 – orari: Lun-Ven [9:00-17:00]

Documento pubblico – redatto ai sensi della Direttiva PCM 27.01.1994, D.lgs. 259/2003, Delibere AGCOM n. 156/23/CONS, 79/09/CSP, 347/18/CONS, 194/23/CONS e normativa vigente. Depositato presso AGCOM.

Parte Prima: Introduzione	3
1.1 Cos'è la Carta del Cliente	3
1.2 Struttura del documento.....	3
1.3 Ambito di applicazione	3
Parte Seconda: I Principi Fondamentali	4
2.1 Eguaglianza	4
2.2 Imparzialità.....	4
2.3 Continuità.....	4
2.4 Diritto di Informazione e di Scelta	4
2.5 Partecipazione	4
2.6 Efficienza ed Efficacia.....	4
2.7 Cortesia e Trasparenza	4
2.8 Tutela della Riservatezza.....	4
2.9 Servizio di Parental Control	4
Parte Terza: Gli Standard di Qualità.....	5
3.1 Obiettivi Generali	5
3.2 Qualità della Connessione	5
3.3 Termine Massimo di Attivazione	5
3.4 Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti.....	5
3.5 Qualità del Servizio di Assistenza Clienti.....	6
3.6 Obiettivi sulla Fatturazione.....	6
Parte Quarta: La Tutela dei Diritti del Cliente	7
4.1 Indennizzi Automatici	7
4.2 Indennizzi su Richiesta del Cliente	7
Parte Quinta: Canali di Assistenza e Tutela	8
5.1 Come Presentare un Reclamo.....	8
5.2 Procedura di Conciliazione (ADR)	8
5.3 Strumenti di Monitoraggio della Qualità	8
Parte Sesta: Informazioni Utili	9
6.1 Diritto di Recesso	9
6.2 Cambio Operatore (Migrazione)	9
6.3 Portabilità del Numero	9
6.4 Varizioni Contrattuali.....	9
6.5 Trasparenza Tariffaria.....	9
6.6 Numeri di Emergenza	9
6.7 Andamento delle Prestazioni	10

Parte Prima: Introduzione

1.1 Cos'è la Carta del Cliente

La Carta del Cliente è uno strumento di tutela e trasparenza che ARYEL SRL mette a disposizione dei propri clienti (consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro). Il documento informa i Clienti circa i propri diritti, definisce gli impegni di qualità assunti da ARYEL SRL nella fornitura dei Servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa (connettività Internet e telefonia VoIP) e illustra le modalità di tutela disponibili.

1.2 Struttura del documento

- Parte Prima – Introduzione e presentazione
- Parte Seconda – I Principi fondamentali
- Parte Terza – Gli Standard di Qualità e i relativi obiettivi
- Parte Quarta – La Tutela dei diritti del Cliente (indennizzi e rimborsi)
- Parte Quinta – Strumenti di assistenza e canali di contatto
- Parte Sesta – Informazioni utili

La Carta del Cliente è disponibile sul sito www.aryel.it, nell'Area Clienti <https://login.aryel.it> e viene consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Viene aggiornata annualmente e ogni volta che si rendano necessarie variazioni per evoluzione tecnologica o normativa, con comunicazione ai Clienti con almeno 60 giorni di anticipo.

1.3 Ambito di applicazione

La presente Carta si applica ai Clienti: consumatori (persone fisiche che agiscono per scopi non riferibili all'attività lavorativa o professionale), microimprese (< 10 addetti, fatturato ≤ 2 milioni di euro), piccole imprese (< 50 addetti, fatturato ≤ 10 milioni di euro) e organizzazioni senza scopo di lucro.

Per le condizioni contrattuali dettagliate si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto disponibili su www.aryel.it.

Parte Seconda: I Principi Fondamentali

2.1 Eguaglianza

ARYEL SRL fornisce i propri Servizi rispettando il principio costituzionale di eguaglianza, senza operare distinzioni tra i Clienti per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali. ARYEL SRL prevede speciali condizioni di favore per categorie di Clienti svantaggiate o con esigenze particolari, così come definite dalla normativa vigente.

2.2 Imparzialità

ARYEL SRL fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto e imparziale, interpretando le condizioni di fornitura e le specifiche di erogazione dei Servizi in base a questi principi.

2.3 Continuità

ARYEL SRL assicura i Servizi di connettività e telefonia fissa per 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. In caso di interruzione o funzionamento irregolare, ARYEL SRL si impegna a garantire il minor disagio possibile e a informare i Clienti in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine del disservizio.

2.4 Diritto di Informazione e di Scelta

ARYEL SRL garantisce piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei Servizi, alle modalità di recesso e alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Le fatture vengono inviate al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del pagamento.

2.5 Partecipazione

ARYEL SRL riconosce il diritto dei propri Clienti a ricevere un Servizio di qualità e li informa sugli strumenti di controllo e verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi. ARYEL SRL conduce periodicamente sondaggi di soddisfazione su: qualità complessiva del Servizio, cortesia e competenza dell'assistenza, chiarezza del materiale informativo. I risultati sono utilizzati per migliorare i Servizi.

2.6 Efficienza ed Efficacia

ARYEL SRL fornisce i Servizi con la massima diligenza professionale, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, e si impegna a effettuare le attività necessarie per mantenere e migliorare nel tempo l'efficienza e l'efficacia dei Servizi.

2.7 Cortesia e Trasparenza

ARYEL SRL si impegna a svolgere la propria attività con cortesia, rispetto e disponibilità nei confronti dei Clienti, facilitandoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Le informazioni sui Servizi sono accessibili tramite una molteplicità di canali (sito web, Area Clienti, assistenza telefonica, e-mail).

2.8 Tutela della Riservatezza

ARYEL SRL garantisce la riservatezza dei Clienti e l'osservanza delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (GDPR – Reg. UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.), informando preventivamente i Clienti sulle modalità di trattamento dei dati con linguaggio semplice e comprensibile. I Clienti possono esercitare i propri diritti in materia di privacy tramite assistenza@aryel.it o l'Area Clienti.

2.9 Servizio di Parental Control

ARYEL SRL mette a disposizione dei Clienti Consumatori un servizio gratuito di Parental Control per proteggere la navigazione dei minori, in conformità alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS e all'art. 7-bis D.L. 28/2020. Il servizio consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori tramite sistema DNS, configurabile dall'Area Clienti.

Parte Terza: Gli Standard di Qualità

3.1 Obiettivi Generali

ARYEL SRL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Ogni anno definisce, pubblica e aggiorna gli obiettivi di qualità, in conformità con gli indicatori previsti dalle Delibere AGCOM (156/23/CONS per i servizi fissi; 79/09/CSP per i call center). Gli obiettivi e i resoconti annuali sono pubblicati sul sito www.aryel.it e inviati ad AGCOM.

3.2 Qualità della Connessione

ARYEL SRL si impegna contrattualmente a garantire i seguenti parametri di qualità della connessione per ciascun Servizio acquistato (i valori specifici sono indicati nella Tabella di Trasparenza Tecnica disponibile su <https://www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html>):

Parametro di Qualità	Riferimento AGCOM	Verifica
Velocità minima (up/down)	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Velocità massima (up/down)	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Velocità normalmente disponibile	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Ritardo massimo (latenza)	Allegato 10 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Tasso max perdita pacchetti	Allegato 11 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)

La verifica del rispetto di questi parametri va effettuata tramite lo strumento “Misura Internet” disponibile su www.misurainternet.it, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso.

3.3 Termine Massimo di Attivazione

Il termine di attivazione è il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno di ricezione dell'ordine valido e il giorno in cui tutti i Servizi richiesti sono disponibili per l'uso. ARYEL SRL si impegna a rispettare il seguente termine massimo:

Tipo di attivazione	Termine massimo	Indennizzo per ritardo
Nuova attivazione (standard)	180 giorni solari	Euro 7,50/giorno (a richiesta)
Cambio operatore (migrazione)	90 giorni lavorativi	Euro 2,50/giorno (a richiesta)
Trasloco	Secondo offerta vigente	Euro 7,50/giorno (a richiesta)

Sono esclusi i ritardi non imputabili a ARYEL SRL (es. assenza del Cliente, inaccessibilità dei locali, rinvio richiesto dal Cliente, necessità di autorizzazioni da parte di terzi).

3.4 Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti

Per malfunzionamento si intende qualsiasi irregolarità funzionale del Servizio, compresa la completa interruzione. ARYEL SRL si impegna a riparare i malfunzionamenti entro il seguente termine massimo dalla segnalazione del Cliente, salvo i casi di cui al comma seguente.

I termini di riparazione sono sospesi — e non danno luogo ad indennizzo — nei seguenti casi:

- interventi che richiedono l'azione di operatori terzi titolari dell'infrastruttura di rete (es. operatori wholesale, Open Fiber, TIM, gestori di infrastruttura passiva), per il periodo intercorrente tra la presa in carico da parte del terzo e la restituzione della linea ad ARYEL SRL;
- necessità di accesso ai locali del Cliente per interventi on-site, per il periodo intercorrente tra la richiesta di appuntamento e l'effettivo accesso;
- cause di forza maggiore (eventi atmosferici, calamità, interruzioni di energia, atti di terzi non prevedibili);

- mancata collaborazione o irreperibilità del Cliente.

In tutti i casi di sospensione, ARYEL SRL si impegna a informare il Cliente entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione sull'origine del problema e sui tempi stimati di risoluzione.

Tipo di malfunzionamento	Termine massimo di riparazione	Indennizzo
Completa interruzione del Servizio	10 giorni lavorativi	A richiesta del Cliente
Degrado delle prestazioni	10 giorni lavorativi	A richiesta del Cliente

3.5 Qualità del Servizio di Assistenza Clienti

ARYEL SRL definisce ogni anno obiettivi di qualità per il servizio di assistenza, in conformità alla Delibera AGCOM n. 79/09/CSP e s.m.i., tra cui:

Indicatore	Obiettivo ARYEL SRL
Tempo massimo di attesa telefonica	120 secondi
Call completion rate	≥ 95%
Tasso di abbandono delle chiamate	≤ 15%
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	45 giorni solari dalla ricezione

Le richieste di assistenza inviate tramite il sistema di ticketing sono gestite negli orari lavorativi (lunedì–venerdì, ore 9:00–18:00, esclusi i giorni festivi nazionali) secondo i seguenti obiettivi:

Fase	Tipo	Obiettivo
Presenza in carico	Tutti i ticket	Entro 30 minuti dalla ricezione
Risoluzione	Ticket bloccante*	Entro 30 minuti dalla presa in carico
Risoluzione	Ticket non bloccante	Entro 60 minuti dalla presa in carico

* Per "ticket bloccante" si intende una segnalazione che determina l'impossibilità totale di utilizzo del Servizio o di una sua componente critica. Per "ticket non bloccante" si intende qualsiasi altra segnalazione che comporti un degrado parziale delle prestazioni o una difficoltà non impeditiva all'uso del Servizio.

Per "presa in carico" si intende la registrazione, classificazione e assegnazione del ticket al team di supporto competente, indipendentemente dai tempi di risoluzione. I tempi di risoluzione si intendono sospesi nei casi in cui sia necessario l'intervento di operatori terzi o l'accesso ai locali del Cliente, in analogia con quanto previsto al punto 3.4.

I valori obiettivo aggiornati sono pubblicati annualmente su www.aryel.it e inviati ad AGCOM.

3.6 Obiettivi sulla Fatturazione

ARYEL SRL si impegna a garantire:

- Reclami sugli addebiti: non oltre il 2% delle fatture emesse nel periodo di rilevazione;
- Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione fondata non superiore all'1% del totale.

Parte Quarta: La Tutela dei Diritti del Cliente

4.1 Indennizzi Automatici

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ARYEL SRL riconosce automaticamente – senza necessità di espressa richiesta – i seguenti indennizzi, mediante accredito sulla prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione (o dalla risoluzione del disservizio, se successiva):

✓ Indennizzi Automatici – Non serve richiesta esplicita

- Ritardo nell'attivazione: Euro 7,50 per ogni giorno solare di ritardo (max Euro 100,00). Aumentato di 1/3 per banda ultra-larga (> 30 Mbit/s); raddoppiato per Clienti non Consumatori.
- Sospensione/cessazione amministrativa indebita (senza presupposti o senza preavviso): Euro 7,50 per ogni giorno (max Euro 100,00). Stesso meccanismo di maggiorazione.

Le somme includono IVA. Restano salvi: il diritto di ARYEL SRL di non corrispondere l'indennizzo in caso di disservizio non imputabile a ARYEL SRL, e il diritto di ripetere somme indebitamente versate.

4.2 Indennizzi su Richiesta del Cliente

Il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati di seguito tramite raccomandata PEC (aryel@pec.it) o Area Clienti (<https://login.aryel.it>), entro 3 mesi dal verificarsi del disservizio. La richiesta può essere contestuale al reclamo o successiva.

☐ Indennizzi a Richiesta del Cliente

- Ritardo nel cambio operatore (migrazione): Euro 2,50/giorno per ogni giorno di ritardo imputabile a ARYEL SRL.
- Ritardo attivazione Servizi Opzionali diversi dalla Voce: Euro 2,50/giorno (max Euro 300,00); Euro 1,00/giorno per servizi gratuiti (max Euro 100,00).
- Sospensione indebita Servizi Opzionali diversi dalla Voce: Euro 2,50/giorno (max Euro 300,00).
- Mancato rispetto parametri qualità connessione (velocità, latenza, perdita pacchetti): Euro 7,50 per ogni giorno di mancato rispetto (max Euro 300,00), verificabile con Misura Internet.
- Mancata risposta al reclamo entro 45 giorni: Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo (max Euro 300,00).
- Mancato rispetto termine di riparazione malfunzionamento: Euro 7,50/giorno (max Euro 300,00).

Gli indennizzi sono corrisposti tramite accredito in fattura. Per importi superiori a Euro 100,00 in eccesso rispetto alla fattura, o in caso di cessazione del Contratto, il pagamento avviene tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla richiesta, alle coordinate fornite dal Cliente.

Parte Quinta: Canali di Assistenza e Tutela

5.1 Come Presentare un Reclamo

Il Cliente può presentare reclamo tramite i seguenti canali (disponibili 24/7 per i canali digitali):

Canale	Come accedere	Risposta garantita
Area Clienti	https://login.aryel.it	45 giorni solari
PEC	aryel@pec.it	45 giorni solari
E-mail	assistenza@aryel.it	45 giorni solari
Telefono (assistenza)	04451631800	Risposta in tempo reale

Il reclamo deve contenere: nome e cognome/ragione sociale del Cliente, indirizzo e codice fiscale/P.IVA, numero contratto, descrizione del disservizio, data del disservizio. ARYEL SRL si impegna a fornire risposta scritta motivata entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

5.2 Procedura di Conciliazione (ADR)

In caso di controversia non risolta mediante reclamo, il Cliente ha diritto di ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR/ODR) previste dalla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS, rivolgendosi al Corecom competente per territorio o ad altri organismi accreditati. Il ricorso alla procedura ADR è condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziaria.

5.3 Strumenti di Monitoraggio della Qualità

Il Cliente può verificare la qualità del proprio Servizio tramite:

- “Misura Internet” (www.misurainternet.it): strumento ufficiale AGCOM per la misurazione della velocità di connessione e della qualità della rete;
- Area Clienti <https://login.aryel.it>: reportistica sullo stato del Servizio, storico dei malfunzionamenti e delle segnalazioni;
- Assistenza tecnica: per segnalare guasti e richiedere interventi.

Parte Sesta: Informazioni Utili

6.1 Diritto di Recesso

Cliente Consumatore

Il Cliente Consumatore ha diritto di recedere dal Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso (ai sensi del D.lgs. 206/2005, art. 52 ss.), senza penali e senza dover fornire alcuna motivazione. Decorsi i 14 giorni, il Cliente Consumatore può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare tramite Area Clienti, PEC o e-mail. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

Cliente Business

Il Cliente Professionale/Business può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare per iscritto. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

Le modalità di recesso sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.

6.2 Cambio Operatore (Migrazione)

ARYEL SRL garantisce al Cliente il pieno esercizio del diritto di trasferire il Servizio ad altro operatore. Il Codice di Migrazione viene fornito gratuitamente entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. ARYEL SRL assicura la continuità del Servizio durante le procedure di migrazione.

6.3 Portabilità del Numero

ARYEL SRL garantisce il servizio di portabilità del numero telefonico (SPP) gratuitamente, compatibilmente con la fattibilità tecnica, nel rispetto delle delibere AGCOM.

6.4 Variazioni Contrattuali

ARYEL SRL comunica ai Clienti le variazioni contrattuali con un preavviso di almeno 30 giorni. Le variazioni peggiorative per i Clienti Consumatori attribuiscono il diritto di recedere senza penali entro il termine del preavviso.

6.5 Trasparenza Tariffaria

Le condizioni economiche di ogni Offerta sono disponibili nella Tabella di Trasparenza Tariffaria pubblicata su <https://www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html>, redatta sul modello predisposto da AGCOM.

6.6 Numeri di Emergenza

In caso di sospensione o interruzione del Servizio Voce, ARYEL SRL garantisce ove tecnicamente possibile la possibilità di effettuare chiamate verso i numeri di emergenza (112, 113, 115, 118, ecc.).

6.7 Andamento delle Prestazioni

ARYEL SRL pubblica ogni anno su www.aryel.it, nella sezione dedicata alla Carta del Cliente, i resoconti semestrali e annuali dei risultati raggiunti per ciascun indicatore di qualità, in conformità alle delibere AGCOM applicabili. Questo consente ai Clienti di valutare l'affidabilità del Servizio nel tempo.

Contatti ARYEL SRL

- Sito web: www.aryel.it
- Area Clienti: <https://login.aryel.it>
- Assistenza Clienti: 04451631800 – Lun-Ven ore [9:00-17:00]
- E-mail reclami: assistenza@aryel.it
- PEC: aryel@pec.it