

# COPYING SRL

## CARTA DEI SERVIZI TELECOMUNICAZIONI

*Standard di Qualità e Tutela dei Clienti Business (Connettività e VoIP)*

=====

### 1. PREMESSA E PRINCIPI GENERALI

Copying Srl (nel seguito 'Copying') è un Operatore di Comunicazioni Elettroniche iscritto regolarmente al R.O.C. La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alle direttive generali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), in particolare alle Delibere n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CONS e s.m.i. Essa ha l'obiettivo di stabilire e garantire criteri di trasparenza, equità, uguaglianza e continuità nell'erogazione dei servizi di connettività internet a banda ultra-larga e telefonia VoIP dedicati al mercato aziendale.

### 2. STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALI (TEMPI MASSIMI ED INDENNIZZI)

Copying definisce i propri obiettivi formali in merito ai tempi di attivazione, gestione dei guasti e risposta ai reclami. Il mancato rispetto di tali parametri, per cause imputabili a Copying, comporta il diritto del Cliente a ricevere indennizzi automatici o su richiesta, in linea con i tetti stabiliti dal Regolamento AGCOM.

| Indicatore                    | Obiettivo Standard   | Indennizzo Base (Ritardo)          | Limite Massimo          |
|-------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------|
| Tempo di attivazione servizio | 30 giorni lavorativi | € 5,00 per ogni giorno di ritardo  | Massimo € 150,00 totali |
| Riparazione guasti bloccanti  | 72 ore lavorative    | € 10,00 per ogni giorno di ritardo | Massimo € 300,00 totali |
| Risposta a reclami scritti    | 45 giorni solari     | € 5,00 per ogni giorno di ritardo  | Massimo € 150,00 totali |

### **3. QUALITÀ DELLA RETE E PRESTAZIONI INTERNET (DEL. 244/08/CONS)**

In linea con la Delibera 244/08/CONS, Copying si impegna a fornire servizi internet a banda ultra-larga le cui prestazioni sono costantemente monitorate. Copying eroga tali profili avvalendosi dell'infrastruttura tecnologica e dei nodi dell'operatore partner Professional Link S.r.l.

I parametri statistici di throughput (velocità minima garantita), ritardo di trasmissione (ping) e tasso di perdita dei pacchetti (packet loss) sono pubblici, trasparenti e consultabili in qualsiasi momento tramite l'apposita sezione web disponibile al link: <https://www.plink.it/qualita-dei-servizi/>. Qualora i livelli reali di qualità della linea dovessero scendere al di sotto della banda minima garantita per cause tecniche stabili, il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza penali secondo le procedure stabilite da AGCOM tramite il sistema MisuraInternet.

### **4. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO, MANUTENZIONE E SOSPENSIONE**

I servizi sono erogati in modalità continuativa 24 ore su 24. Gli interventi di manutenzione programmata che possono comportare temporanee interruzioni vengono eseguiti, salvo emergenze, in finestre orarie notturne (00:00 - 06:00) e comunicati al Cliente via email con almeno 48 ore di preavviso.

Copying si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio in via cautelativa qualora vi siano evidenze di uso illecito o fraudolento delle linee (es. traffico VoIP anomalo), attacchi verso l'infrastruttura, o in caso di mancato pagamento delle fatture alla scadenza, previo invio di formale diffida scritta e preavviso di 5 giorni lavorativi.

### **5. TUTELA DELLA PRIVACY E TRASPARENZA DEL TRAFFICO VOIP**

Nella fornitura dei servizi VoIP, Copying assicura il pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR). In conformità alle disposizioni del Garante Privacy, Copying garantisce che i report di cortesia o i dettagli del traffico telefonico allegati alle fatture presentino l'oscuramento delle ultime tre cifre dei numeri chiamati. La visualizzazione completa delle numerazioni in chiaro è consentita esclusivamente dietro formale e specifica richiesta scritta da parte del legale rappresentante del Cliente Business, per finalità di controllo e gestione aziendale interna.

### **6. GESTIONE RECLAMI E CONTROVERSIE (CONCILIAWEB)**

Il Cliente può presentare reclami in merito a disservizi tecnici o errori di fatturazione tramite i canali ufficiali (Telefono, Email o PEC). Copying si impegna a fornire un riscontro esaustivo entro un termine massimo di 45 giorni dalla ricezione.

Qualora il riscontro al reclamo non sia ritenuto soddisfacente, o in caso di mancata risposta nei termini, il Cliente ha il diritto di attivare gratuitamente la procedura obbligatoria di conciliazione extragiudiziale davanti al Co.re.com.

competente per territorio tramite la piattaforma telematica ufficiale ConciliaWeb di AGCOM (<https://conciliaweb.agcom.it/>), prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

## 7. PORTABILITÀ DEL NUMERO (NP) E ACCESSO ALLA MODULISTICA

I processi legati alla migrazione delle linee internet e alla portabilità delle numerazioni VoIP (Number Portability) vengono eseguiti in conformità alle tempistiche e alle procedure tecniche stabilite dalla Delibera 274/07/CONS e s.m.i. Al fine di garantire l'efficacia del passaggio e impedire KO tecnici, il Cliente è tenuto a fornire i Codici di Migrazione corretti.

Tutta la modulistica contrattuale unificata, i moduli di recesso, le schede aggiornate di Trasparenza Tariffaria e la presente Carta dei Servizi sono costantemente messi a disposizione in formato scaricabile e consultabile sul sito internet aziendale: [www.copying.it](http://www.copying.it).

*Ultimo aggiornamento: 15 Giugno 2026*  
*Copying Srl — Direzione Generale*