



Politica per la Qualità

Documento PQ-01 | Revisione 0 | Ottobre 2026 | Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015

1. Chi siamo e ambito di applicazione

8ROUTE S.r.l. è un internet service provider con sede a Palermo, operatore di comunicazione elettronica iscritto nell'elenco degli operatori del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, iscritto al ROC (n. 38404), titolare del sistema autonomo AS34428 e Local Internet Registry RIPE NCC.

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione, erogazione e assistenza dei servizi di accesso a Internet e connettività, IP Transit e Remote Peering, infrastruttura cloud (macchine virtuali, backup e disaster recovery), servizi Wi-Fi gestiti e kit per la rivendita di connettività FTTx e FWA, rivolti a imprese, operatori e rivenditori.

2. La nostra visione della qualità

Per 8Route la qualità è la capacità di offrire servizi sicuri, affidabili e conformi agli standard contrattuali, con un unico interlocutore competente e un rapporto trasparente con il cliente. Vogliamo essere il partner strategico degli operatori orientati al cliente: la continuità dei loro servizi è il banco di prova della nostra qualità.

3. Impegni della Direzione

La Direzione si impegna a:

- **orientare l'organizzazione al cliente**, comprendendone le esigenze e le aspettative, misurandone la soddisfazione e gestendo con rapidità segnalazioni e reclami;
- **garantire la conformità** ai requisiti contrattuali e alle norme applicabili, in particolare il D.Lgs. 259/2003, le delibere AGCOM in materia di qualità e carta dei servizi (tra cui 179/03/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP), il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e la normativa sulla conservazione dei dati di traffico;
- **assicurare la continuità e la sicurezza dei servizi** con un'infrastruttura ridondata, un monitoraggio costante della rete, procedure di gestione degli incidenti e delle manutenzioni, backup e piani di ripristino;
- **proteggere le informazioni** dei clienti e dell'azienda, in coerenza con la politica di sicurezza informatica pubblicata sul sito;
- **adottare un approccio per processi e basato sul rischio**, individuando e trattando rischi e opportunità che possono incidere sulla conformità dei servizi e sulla soddisfazione del cliente;
- **valorizzare le persone**, coinvolgendole e responsabilizzandole, riconoscendone il merito e fornendo piani di formazione specifici;
- **selezionare e monitorare fornitori e partner** (operatori wholesale, data center, fornitori tecnologici) in funzione dell'impatto sui servizi erogati;
- **migliorare con continuità** l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

4. Obiettivi e indicatori

Ogni anno la Direzione definisce un Piano di miglioramento basato sulle esigenze dei clienti e del mercato, con obiettivi misurabili assegnati a ciascuna funzione aziendale. I Responsabili di Funzione ne declinano

gli Obiettivi di Qualità, monitorandoli periodicamente.

Per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa vengono monitorati gli indicatori previsti dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP:

- tempo di attivazione del servizio;
- tasso di malfunzionamento per linea e tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempo di risposta alle chiamate al servizio clienti;
- addebiti contestati;
- velocità di trasmissione dei dati, tasso di insuccesso, ritardo di trasmissione e tasso di perdita dei pacchetti.

5. Riesame, comunicazione e diffusione

La presente Politica è riesaminata almeno una volta l'anno in occasione del riesame della Direzione, e ogni volta che mutano il contesto, i requisiti applicabili o gli indirizzi strategici. È comunicata e compresa dal personale di 8Route, resa disponibile alle parti interessate e pubblicata sul sito www.8route.it.

La Direzione

Davide Campisi

Amministratore Delegato e Presidente del CdA