

CARTA DEI SERVIZI ITALIA NET-COM

- 2 PREMESSA
- 3 PRINCIPI FONDAMENTALI
- 7 STANDARD DI QUALITÀ
- 8 SERVIZI OFFERTI
- 9 ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI
- 9 RECESSO E CESSIONE DEL CONTRATTO
- 10 TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE
- 11 TUTELA DEI CLIENTI
- 11 RECLAMI
- 13 INDENNIZZI
- 14 TUTELA DELLA RISERVATEZZA
- 14 PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA
- 15 RIFERIMENTI

1. PREMESSA

ITALIA NET-COM di Cirillo Matteo (di seguito ITALIA NET-COM), operatore di telecomunicazioni nato nel 2014, è divenuto operatore nella realizzazione di soluzioni di connettività ad internet a banda larga, attraverso le tecnologie wireless (senza fili) più innovative. Attualmente ITALIA NET-COM gestisce un network di centinaia di reti sul territorio nazionale annoverando tra le proprie location i principali alberghi, imprese, villaggi turistici, centri congressi e diversi hotspot cittadini (librerie, esercizi commerciali, circoli sportivi, etc.) dislocati in particolare in Campania e nel Lazio. Dal 2014 ITALIA NET-COM segue, inoltre, l'ambizioso progetto di portare la banda larga nelle aree geografiche che non sono raggiunte da connettività XDSL, ideando, realizzando e gestendo soluzioni flessibili e modulari in molte zone disagiate del nostro Paese, non raggiunte da questo servizio, per le quali effettuare scavi per posare cavi risulterebbe complesso e molto costoso. La Carta Servizi ITALIA NET-COM (di seguito per brevità la "Carta") integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS. La presente Carta si articola in tre parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira ITALIA NET-COM nell'erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- la terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ITALIA NET-COM ed alle modifiche regolamentari.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

ITALIA NET-COM eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. ITALIA NET-COM si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili. Provvederà ITALIA NET-COM ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare l'accesso ai disabili ed in osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti. L'attività di ITALIA NET-COM si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. ITALIA NET-COM interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

Valorizzazione delle risorse umane e professionalità

ITALIA NET-COM garantisce un elevato grado di professionalità dei propri collaboratori nell'esecuzione dei compiti loro assegnati. A tal fine valorizza le competenze delle proprie risorse mediante corsi di formazione ed aggiornamento investendo, altresì, in giovani risorse, considerate un autentico valore aggiunto per l'azienda a servizio dei clienti.

Salvaguardia dell'ambiente

ITALIA NET-COM è molto attenta alla salvaguardia dell'ambiente orientando le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra l'iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica.

Capacità di ascolto

ITALIA NET-COM crede che l'apprezzamento di chi richiede i propri servizi sia di primaria importanza per il successo dell'impresa. La piena soddisfazione del cliente è, quindi, un valore non negoziabile. Tutte le politiche aziendali sono finalizzate ad assicurare elevati standard di qualità dei servizi erogati, non solo attraverso un costante monitoraggio dei processi e dei servizi, ma, soprattutto, attraverso un continuo contatto con il cliente e la completa disponibilità a recepire qualsiasi suggerimento utile per migliorare il servizio. ITALIA NET-COM pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente in Italia e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

Continuità

ITALIA NET-COM si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi ITALIA NET-COM adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna ad informare i medesimi, tramite mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Gli interventi tecnici da effettuarsi presso

l'abitazione del Cliente saranno compiuti da un tecnico incaricato da ITALIANET-COM e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. ITALIANET-COM, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 60 giorni dalla loro ricezione, mediante mail o altro mezzo ritenuto più opportuno e/o efficace. ITALIA NET-COM acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

Diritto di informazione

ITALIA NET-COM mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito web **www.italianet-com.it**, dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. Sono a disposizione inoltre linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica assistenza@italianet-com.it per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

Cortesia

ITALIA NET-COM si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

Diritto di scelta

ITALIA NET-COM rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta,ITALIA NET-COM si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

Efficacia ed efficienza

ITALIA NET-COM persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. STANDARD DI QUALITÀ'

ITALIA NET-COM identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti, allegati alla presente Carta dei Servizi. ITALIA NET-COM svolge inoltre, rilevazioni e verifiche dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti.

3.1 INDICATORI DI QUALITÀ' PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Tempo di attivazione del collegamento iniziale

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

Tasso di malfunzionamento

Si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Tempi di riparazione del malfunzionamento

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Addebiti contestati

Si intende percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in alta forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

4. SERVIZI OFFERTI

ITALIA NET-COM offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga. I servizi sono forniti utilizzando tecnologie diverse, meglio specificate di seguito, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

Wi-Fi

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4Ghz molto diffusa e consolidata, stabile, sicura ed efficiente, che permette di accedere ad Internet ed alle sue molteplici applicazioni senza l'utilizzo di alcun cavo di collegamento, ma mediante il semplice utilizzo di PC portatili, palmari e smartphone dotati di apposita scheda. L'architettura di rete Wireless Local Area Network basata sulla tecnologia Wi-Fi (802.11b) utilizza per il collegamento, tra la WLAN ed il terminale del cliente, canali a radiofrequenza in grado di garantire una velocità di trasmissione fino a 54Mbps.

HIPERLAN

L'Hiperlan è uno standard di connessione wireless che consente di realizzare collegamenti a banda larga sia di tipo punto-punto che punto-multipunto. La tecnologia Hiperlan opera nella banda dei 5.4Ghz (frequenza non licenziata di libero uso) ed è caratterizzata da ben 11 canali radio non sovrapposti a disposizione, ciascuno della capacità lorda di 54 Mbit/s. L'Hiperlan è utilizzata da ITALIA NET-COM sia per la rete di trasporto che di accesso relative alle "Hotzone".

ADSL

Classe di tecnologie di livello fisico utilizzate per l'accesso ad Internet ad alta velocità su doppino telefonico. Consente la trasmissione contemporanea di voce e dati su un solo doppino attraverso l'installazione di uno splitter. Il segnale dati viaggia nella banda di frequenza tra 32 e 1.100 kHz. La trasmissione avviene in modo asimmetrico: la banda dedicata al flusso informativo dalla rete verso il terminale d'utente (downstream) è notevolmente superiore a quella riservata al senso inverso (upstream)

5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta della modalità di conclusione del contatto

ITALIA NET-COM operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra diverse modalità per l'acquisto del servizio

Per i servizi forniti tramite infrastruttura HIPERLAN

- registrandosi sul sito web www.italianet-com.it ed inviando copia del documento d'identità nelle modalità consentite. In tal caso il Cliente riceverà a casa il contratto e quanto necessario per l'attivazione del servizio
- recandosi presso uno dei Punti vendita autorizzati
- chiamando l'assistenza clienti da rete fisso all'08118858720 e dai cellulari allo 3334819615
- attraverso il canale web di ITALIA NET-COM
- avvalendosi dei soggetti autorizzati da ITALIA NET-COM alla ricezione della proposta di abbonamento, i cui riferimenti sono reperibili visitando il sito web www.italianet-com.it
- tramite rivenditori di zona indicati nel sito web di ITALIA NET-COM
- contattando gli uffici amministrativi da rete fisso all'08118858720 e dai cellulari allo 3334819615
- scaricando i moduli sul sito ITALIA NET-COM

6. RECESSO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Per i servizi forniti tramite infrastruttura ADSL, Hiperlan

Il Cliente potrà esercitare la cessione del contratto in qualsiasi momento, inviando a ITALIA NET-COM il modulo di disdetta, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R a ITALIA NET-COM Via Crapolla I n. 22 80045 Pompei (NA) o all'indirizzo email info@italianet-com.it ovvero mediante fax al numero 0810112065, allegando fotocopia del documento d'identità e codice fiscale, con un preavviso di 30 giorni. Ove il cliente, in violazione del presente contratto, voglia procedere alla disattivazione del servizio antecedentemente alle scadenze

concordate, sarà obbligato al pagamento di un costo di disattivazione pari a 40,00 Euro (quaranta/00)iva inclusa.

Qualora il contratto sia stato concluso mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi del d. lgs. 206/2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, così come previsto dall'art. 54 del citato decreto, inviando modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R Via Crapolla I n. 22 80045 Pompei (NA) o all'indirizzo email info@italianet-com.it ovvero mediante fax al numero 0810112065, entro 10 giorni lavorativi a far data dalla conclusione del contratto.

7. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE

ITALIA NET-COM fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari,e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito www.italianet-com.it . Per i servizi in abbonamento, la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai Clienti a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabili all'art. 2, comma 4 della legge n. 108 del 1996. Commercio elettronico ITALIA NET-COM svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, ed assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

Educazione al consumo

ITALIA NET-COM promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale del servizio oggetto del contratto. È fatta salva, in ogni caso, la facoltà per ITALIA NET-COM di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso dell'abbonato e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del servizio.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono da rete fissa o mobile ai numeri 08118858720 / 3334819615. Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00 e il Sabato dalle 8:30 alle 13:00. ITALIA NET-COM è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoring della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, ITALIA NET-COM mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

Tutela dei non udenti

In osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, ITALIA NET-COM si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

9. RECLAMI

I Clienti possono presentare a ITALIA NET-COM eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R all'indirizzo indicato al successivo art. 13 della Carta. I reclami possono essere presentati anche al servizio clienti che provvederà ad identificarlo con un codice, comunicato immediatamente, in modo da permettere al Cliente di ottenere aggiornamenti sullo stato della

procedura. ITALIA NET-COM fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo assicurando l'assegnazione di un codice identificativo. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Il servizio clienti si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ITALIA NET-COM informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta. ITALIA NET-COM assicura il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del collegamento di rete, presentata dal cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente. Il Cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto. ITALIA NET-COM non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'Offerta Commerciale, né garantisce un minimo nelle prestazioni upload/download.

Procedura di conciliazione

Per le controversie tra ITALIA NET-COM e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 173/07/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

10. INDENNIZZI

Qualora ITALIA NET-COM, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- a) tempo di attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40 per i clienti privati e € 4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 100 per i clienti Business;
- b) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40 per i clienti privati e € 4 per ogni giorno di ritardo, fino ad importo un massimo di € 100 per i clienti Business;
- c) sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 20 per i clienti privati, € 4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 40 per i clienti Business;

Nei casi di cui alle lettere a), b) e c), i Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, segnalando il disservizio occorso tramite fax o lettera raccomandata A/R; ITALIA NET-COM, accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo, detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da ITALIA NET-COM.

11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

ITALIA NET-COM si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003. I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di ITALIA NET-COM.

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web <http://www.italianet-com.it> Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

13. RIFERIMENTI

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

ITALIA NET-COM di Matteo Cirillo Via Crapolla I,22-80045 Pompei (NA)

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, di seguito indicati, sono costantemente aggiornati sul sito

www.italianet-com.it.

RICHIESTA	E-MAIL	FISSO	MOBILE	FAX
Contratti WISP	info@italianet-com.it			
Contratti Clienti - Variazioni	assistenza@italianet-com.it	081 18858720	333 4819615	081 0112065
Disdette - Recessi	info@italianet-com.it	-	-	081 0112065
Info Generiche	info@italianet-com.it	081 18858720	333 4819615	081 0112065
Segnalazioni - Reclami	assistenza@italianet-com.it	-	333 4819615	081 0112065
Invio ricevute di pagamento	info@italianet-com.it	-	-	081 0112065