



COMMON NET

Carta dei Servizi (anno di riferimento 2020)

Premessa

COMMON NET SRL (di seguito indicata come "COMMON NET") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i." e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249", e Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da COMMON NET nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che COMMON NET assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra COMMON NET e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il *consumatore* (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che COMMON NET si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.common-net.org nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti dell'Assistenza Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. L'Assistenza Clienti di COMMON NET è disponibile agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto. Sul sito web www.common-net.org sono disponibili anche le prestazioni fornite e le informazioni relative alla "trasparenza tariffaria". Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società

COMMON NET è un Internet Service Provider iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione e fornisce servizi di connettività Internet a banda ultra larga. L'erogazione del servizio avviene su licenza del Ministero dello Sviluppo Economico rilasciata ai sensi del D.Lgs. 259/03.

I Servizi

I servizi erogati da COMMON NET sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultra larga (senza fili e via cavo).

Vengono, inoltre, forniti servizi di telefonia VoIP (Voice over IP), hosting e differenti servizi digitali a corredo e completamento del servizio di connettività alla rete internet. Tutti i servizi sono comprensivi degli apparati necessari alla fruizione degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti. I servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di COMMON NET, www.common-net.org.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi

COMMON NET S.R.L. | Sede Legale Via della Croce 41, 00187 Roma (RM) | C.F. e P.IVA 13925901004
e-mail info@common-net.org | Sito Web <http://www.common-net.org>

qui disciplinati. La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di COMMON NET si articola in quattro parti:

- 1) Principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- 2) Regolamentazione dei rapporti fra COMMON NET e gli Utenti;
- 3) Standard qualitativi dei servizi;
- 4) Rimborsi.

1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da COMMON NET sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto, come il VoIP, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO

COMMON NET eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato.

Le attività di COMMON NET si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

COMMON NET garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS.

1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO

COMMON NET fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, COMMON NET utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di COMMON NET. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, COMMON NET adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni mail inviate direttamente ai clienti.

I servizi vengono erogati attraverso l'uso di apparecchiature elettroniche alimentate tramite energia elettrica. Nel caso di tecnologia FTTW (FWA), l'infrastruttura di accesso è costituita prevalentemente dagli impianti ospitati dagli utenti finali (rete mesh), i quali forniscono l'alimentazione e si impegnano a garantirne la continuità. Tali impianti spesso non sono dotati di sistemi UPS e per tanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuno richiedere o predisporre sistemi di backup della connessione (ad esempio con connessione di backup su diversa infrastruttura). Nel caso dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

COMMON NET garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione, osservazione e suggerimento attraverso i riferimenti dell'Assistenza Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

COMMON NET assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici e chiare.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, COMMON NET si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

COMMON NET persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore aggiunto e cruciale per la scelta di COMMON NET da parte dei propri Clienti.

COMMON NET è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico COMMON NET garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie, prediligendo quelle standard e basate su software libero open-source, come riportato anche nella "Visione" aziendale reperibile sul sito www.common-net.org.

1.6 SICUREZZA

COMMON NET si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione dell'infrastruttura dei servizi COMMON NET avviene attraverso sistemi realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di COMMON NET che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti COMMON NET, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

COMMON NET garantisce la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679.

Titolare del trattamento dei dati è: COMMON NET S.R.L., P.IVA e C.F. 13925901004, con sede legale in Via della Croce 41, 00187 Roma.

I dati raccolti e trattati sono quelli indicati nel contratto di servizio ICS (Internet Connection Service) e nei suoi documenti allegati.

Il trattamento dei dati è necessario e funzionale all'esecuzione del contratto di servizio ICS (Internet Connection Service) stipulato con il cliente.

Il conferimento dei dati indicati nel contratto di servizio ICS (Internet Connection Service) è necessario ai fini della conclusione del contratto, pertanto l'interessato è obbligato a fornire tutti i dati indicati nello stesso e nei suoi documenti allegati.

I dati raccolti potranno avere le seguenti finalità:

1. invio comunicazioni inerenti le attività di COMMON NET S.r.l. e del relativo Internet Connection Service;
2. espletamento attività correlate all'esecuzione del contratto (es. incasso tramite sdd del canone mensile);
3. sondaggio soddisfazione dell'utente;
4. elaborazione statistiche in forma anonima e/o aggregata;
5. verifica della coerenza dei dati in nostro possesso per adempiere agli obblighi contrattuali e di legge.

L'interessato è tenuto a fornire obbligatoriamente i seguenti dati, correlati alla finalità di cui ai punti 1, 2, 4 e 5:

- nome e cognome;
- indirizzo;
- e-mail, cellulare;
- codice fiscale/p.iva;
- codice destinatario o pec (solo per aziende);
- documento di identità;
- IBAN per addebito canone riportato sul contratto e sui documenti allegati.

Il mancato conferimento dei dati impedisce lo svolgimento delle attività inerenti le finalità indicate.

Gli altri dati, non obbligatori, se forniti, verranno utilizzati per le finalità di cui al punto 3.

Il rifiuto da parte dell'interessato al conferimento dei dati obbligatori impedisce la conclusione del

contratto ICS (Internet Connection Service).

I dati verranno trattati per tutta la durata di vigenza del contratto stipulato con il cliente ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge e per le finalità di cui sopra.

L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui agli artt. 15 (diritto di accesso), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto alla cancellazione o "diritto all'oblio"), 18 (diritto di limitazione del trattamento), e 21 (diritto di opposizione) del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (n. 2016/679). Egli può esercitare tali diritti rivolgendosi al responsabile del trattamento nominato da Common Net.

L'interessato ha altresì il diritto a presentare reclamo all'autorità di controllo.

L'interessato, ai sensi dell'art 20 del GDPR, ha il diritto di chiedere e ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, tutti i dati personali forniti a Common Net al momento della conclusione del contratto di ICS (Internet Connection Service) e ha il diritto di trasmettere tali dati ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di Common Net S.r.l.. I dati devono essere forniti senza giustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa.

La presente informativa è disponibile anche sul sito internet www.common-net.org

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO, DELLA SICUREZZA SOCIALE

COMMON NET contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti COMMON NET devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 TUTELA DEI MINORI

COMMON NET pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare COMMON NET è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

1.10 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

COMMON NET si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA: REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI FRA COMMON NET E GLI UTENTI

Il Cliente interagisce con COMMON NET tramite posta elettronica (ordinaria e/o certificata), chat, posta ordinaria per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. COMMON NET è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo COMMON NET si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

COMMON NET rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo COMMON NET si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, termini e condizioni per il recesso;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il reparto di Assistenza Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- indicare in sintesi nelle Condizioni Generali del Servizio sottoscritto le modalità per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS – *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*;

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti avviene previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela

COMMON NET S.R.L. | Sede Legale Via della Croce 41, 00187 Roma (RM) | C.F. e P.IVA 13925901004
e-mail info@common-net.org | Sito Web <http://www.common-net.org>

degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (“Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza”) e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”). COMMON NET pone il massimo impegno per l’attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da COMMON NET al Cliente in fase di illustrazione dell’offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell’attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, COMMON NET si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO

Per la disciplina del singolo contratto stipulato con il cliente, si rinvia allo stesso e alle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio offerto da COMMON NET.

COMMON NET si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto di Servizio, che siano rese necessarie dalla sopravvenienza di disposizioni di legge e/o regolamenti da provvedimenti delle competenti autorità ovvero qualora ciò fosse richiesto da insopprimibili esigenze di funzionamento e/o miglioramento tecnico della rete, dandone comunicazione scritta tramite mail all’Utente.

L’Utente ha facoltà di recedere dal Contratto a seguito di modifiche contrattuali da parte di Common Net entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Il recesso deve essere comunicato a COMMON NET per iscritto tramite Posta Elettronica Certificata o Raccomandata A.R.: in difetto, le modifiche contrattuali adottate si riterranno accettate. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di COMMON NET della comunicazione di recesso dell’utente. In difetto di comunicazione da parte dell’utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Saranno comunque dovuti a COMMON NET gli importi fatturati sino al giorno di ricevimento della comunicazione di recesso.

2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL’ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell’art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: COMMON NET SRL – Via della Croce, 41 – 00187 – Roma (RM) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L’esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell’ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo.

Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell’esercizio del predetto diritto.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura elettronica, a partire dal 1 gennaio 2019, è trasmessa agli utenti tramite il Sistema di Interscambio (SDI); essa è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento, la scadenza e la descrizione del bene/servizio oggetto della stessa.

Il pagamento avviene tramite addebito SDD (SEPA Direct Debit) o bonifico bancario (solo nei casi specificatamente previsti). Nel caso di omissione o ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di COMMON NET di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l’utente sarà tenuto a corrispondere a COMMON NET gli oneri bancari relativi all’insoluto secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto sottoscritto.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all’interno delle Condizioni Generali di contratto sottoscritte dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio di Assistenza Clienti di COMMON NET per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 CONSUMI

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l’uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall’utente all’Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all’utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all’utente.

2.7 ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza Clienti è sia tecnico che amministrativo, adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo scrivendo all'indirizzo assistenzaclienti@common-net.org.

2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Eventuali reclami da parte dell'utente devono essere presentati all'Assistenza Clienti.

La comunicazione di COMMON NET al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da COMMON NET in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS, la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che COMMON NET mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, COMMON NET si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

3. PARTE TERZA: STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

COMMON NET si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da COMMON NET ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

COMMON NET si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso COMMON NET ha individuato i seguenti standard di qualità:

3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle richieste di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

3.2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore (quali, ad es., guasti propri o di terzi).

3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE

COMMON NET, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. round trip time inferiore ai 100 ms (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di COMMON NET.

3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di accettazione della proposta di contratto da parte di COMMON NET e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga.

3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4,05%.

3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 149 ore.

3.2.6 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 3%.

3.3 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio (elenco esemplificativo ma non esaustivo): eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi.

4. PARTE QUARTA: RECLAMI E RIMBORSI

4.1 RECLAMI

Eventuali reclami in merito agli importi fatturati e/o addebitati dovranno essere inviati tramite e-mail all'Assistenza Clienti che esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura che si intende contestare. In difetto di reclami la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

4.2 RIMBORSI

Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, COMMON NET compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva.