

LA PREMESSA

SPEEDNETWEB Srl (di seguito indicata come "SPEEDNETWEB"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge 31 luglio 1997, n. 249, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche di cui al D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 e successive modifiche e integrazioni, come modificato dal Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207 di recepimento del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, nonché dalla Delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni", dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa", dalla 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", dalla Delibera AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa", dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", dalla Delibera AGCOM 203/18/CONS e s.m.i. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", dalla Delibera AGCOM 519/15/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", nonché dalle più recenti Delibere AGCOM 156/23/CONS in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico da postazione fissa e 255/24/CONS in materia di qualità dei servizi di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche, e successive modifiche e integrazioni, 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 SPEEDNETWEB nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che SPEEDNETWEB assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra SPEEDNETWEB e le persone fisiche o giuridiche, ivi compreso il consumatore (definito come persona fisica che 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, trasparenza, tempi di attivazione e tempi di ripristino, che SPEEDNETWEB 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.speednetweb.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di SPEEDNETWEB è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari riportati sul sito istituzionale) al numero 0823718023, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

LA SOCIETÀ

SPEEDNETWEB è una società a responsabilità limitata, fondata nel 2017 da Domenico Riccio ed Emilia Iaquito, con Amministratore Unico Domenico Riccio.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it



SPEEDNETWEB, forte dei propri clienti attivi, mantiene una posizione consolidata nel mercato dei servizi di connettività e dei servizi digitali. La composizione e l'organizzazione aziendale sono orientate a soddisfare le esigenze del power user, sia per il mercato residenziale sia per quello aziendale, con particolare attenzione alla qualità delle prestazioni e all'innovazione tecnologica. Il sito istituzionale di SPEEDNETWEB è www.speednetweb.it.

SPEEDNETWEB detiene attualmente l'Autorizzazione Generale per la fornitura al pubblico di reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa vigente ed è autorizzata all'esercizio di servizi di comunicazione elettronica, inclusi servizi ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller); è altresì regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari applicabili.

I SERVIZI

I servizi erogati da SPEEDNETWEB 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, fornite funzionalità di telefonia VoIP (Voice over IP), oltre a differenti servizi digitali a corredo e completamento dei collegamenti internet e agli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi esposti.

I servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede informative presenti sul sito istituzionale di SPEEDNETWEB, nelle quali sono riportate le condizioni tecniche ed economiche applicabili.

PROVVISORIETÀ

Il presente documento è soggetto a variazioni in relazione all'emanazione di nuove disposizioni di legge, regolamenti o direttive da parte delle Autorità competenti in materia, nonché in conseguenza di eventuali modifiche organizzative, tecnologiche o operative adottate da SPEEDNETWEB.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di SPEEDNETWEB si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti tra SPEEDNETWEB e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da SPEEDNETWEB sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultra-larga (senza fili e via cavo), FTTX, FWA e servizi VoIP, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità per la sicurezza e tutela dei diritti degli utenti, conformemente alla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

SPEEDNETWEB eroga i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

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

SPEEDNETWEB garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai propri servizi da parte degli utenti con disabilità, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia, come previsto dalla Delibera AGCOM 46/17/CONS e s.m.i.

1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

SPEEDNETWEB fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per i casi in cui si renda necessario ricorrere ad interventi di manutenzione programmata o straordinaria, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché per cause di forza maggiore o per ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Nella consapevolezza che la continuità del servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, SPEEDNETWEB 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 SPEEDNETWEB.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, SPEEDNETWEB adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico 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

SPEEDNETWEB garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni dei consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti.

Ogni utente può inviare il proprio contributo, attraverso segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti attraverso i canali del Servizio Clienti, nonché richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. I reclami e le segnalazioni saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione, conforme a quanto previsto dalla normativa vigente e dai termini stabiliti dalla presente Carta dei Servizi.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

SPEEDNETWEB 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 e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni contrattuali, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. SPEEDNETWEB si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it



Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze SPEEDNETWEB si impegna a fornire informazioni chiare e complete in merito alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti, incluse le prestazioni tecniche dichiarate, quali velocità minima, velocità normalmente disponibile, velocità massima e ogni eventuale limitazione tecnica, conformemente alla normativa vigente.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

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

SPEEDNETWEB è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Inoltre, attraverso attività di aggiornamento tecnologico e sviluppo, garantisce ai propri Clienti l'accesso a soluzioni innovative e flessibili, in linea con l'evoluzione del mercato delle comunicazioni elettroniche.

1.6 SICUREZZA

SPEEDNETWEB si impegna a mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti, al fine di minimizzare gli effetti dannosi di eventi esterni, eventualmente anche illeciti.

La gestione della sicurezza avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di SPEEDNETWEB che garantisce standard elevati di affidabilità, mediante l'utilizzo di tecnologie adeguate nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica.

1.7 NEUTRALITÀ DELLA RETE

SPEEDNETWEB garantisce il rispetto del principio di neutralità della rete, in conformità al Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo all'accesso a un'Internet aperta, nonché alle Linee guida dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) e alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il traffico Internet è trattato in modo equo, non discriminatorio e senza restrizioni, indipendentemente da mittente, destinatario, contenuto, applicazione, servizio o apparecchiatura terminale utilizzata, fatte salve le misure ragionevoli di gestione del traffico adottate nel rispetto della normativa vigente.

Eventuali misure di gestione del traffico possono essere applicate esclusivamente nei seguenti casi:

- per conformarsi a obblighi di legge o a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria o amministrativa competente;
- per preservare l'integrità e la sicurezza della rete, dei servizi forniti o delle apparecchiature terminali degli utenti;
- per prevenire situazioni di congestione temporanea o eccezionale della rete, purché misure equivalenti siano applicate a categorie equivalenti di traffico.

Tali misure sono trasparenti, proporzionate, non discriminatorie e limitate nel tempo.

SPEEDNETWEB non blocca né rallenta specifici contenuti, applicazioni o servizi, salvo nei casi consentiti dalla normativa vigente.

Eventuali limitazioni tecniche, condizioni di utilizzo o politiche di gestione del traffico applicabili alle singole offerte commerciali sono descritte nelle relative schede informative pubblicate sul sito istituzionale www.speednetweb.it.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI

SPEEDNETWEB assicura che i dati personali di cui è titolare siano trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. "GDPR"), del D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, nonché della normativa nazionale ed europea applicabile in materia di protezione dei dati personali e di comunicazioni elettroniche.

In particolare, SPEEDNETWEB garantisce che il trattamento dei dati personali avvenga secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e proporzionalità, per finalità connesse alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, all'adempimento degli obblighi contrattuali e di legge, alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto con il Cliente, nonché per le ulteriori finalità eventualmente indicate nell'informativa privacy resa agli utenti.

È riconosciuta ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, secondo le modalità indicate nell'informativa privacy disponibile sul sito istituzionale www.speednetweb.it o presso i recapiti del Servizio Clienti.

Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali, SPEEDNETWEB rende disponibili i riferimenti di contatto indicati nell'informativa privacy pubblicata sul sito istituzionale.

1.9 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

SPEEDNETWEB contribuisce al rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti SPEEDNETWEB 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.

1.10 LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

SPEEDNETWEB opera nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.11 TUTELA DEI MINORI

SPEEDNETWEB pone particolare attenzione alla tutela dei minori e alla protezione della loro sensibilità. In particolare SPEEDNETWEB è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. SPEEDNETWEB è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.12 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

SPEEDNETWEB 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: I RAPPORTI DI SPEEDNETWEB CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con SPEEDNETWEB tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, corrispondenza postale, apertura ticket e strumenti telematici messi a disposizione dall'azienda per le seguenti attività e richieste: fornitura di servizi, stipula di contratti, variazioni di servizi su contratti esistenti, disdette e recessi, informazioni, segnalazioni e reclami.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

SPEEDNETWEB è sempre attenta alle esigenze della propria clientela al fine di adeguare costantemente i propri servizi e le modalità di erogazione degli stessi. Difatti, le informazioni raccolte attraverso i contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami e le eventuali indagini di soddisfazione promosse periodicamente costituiscono strumenti di monitoraggio per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

SPEEDNETWEB 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 SPEEDNETWEB si impegna quindi a:

- 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, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e costi di disattivazione, nonché le modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.
- b. descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite.
- c. fornire, tramite il proprio servizio 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.
- d. 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.
- e. specificare le condizioni derivanti da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale.
- f. indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A della delibera 203/18/CONS – *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* e s.m.i.;
- g. indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai singoli servizi offerti.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche avviene nel rispetto della Delibera AGCOM 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", nonché di quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e successive modifiche e integrazioni.

SPEEDNETWEB 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 SPEEDNETWEB al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato ai fini della verifica delle performance aziendali e del miglioramento continuo della qualità.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a cause di forza maggiore, SPEEDNETWEB si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

2.3 STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto dei singoli servizi offerti da SPEEDNETWEB e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto dal Cliente.

La fatturazione da parte di SPEEDNETWEB avviene secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. Anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

SPEEDNETWEB ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia, ai sensi dell'art. 98-septies decies del Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e successive modifiche e integrazioni, nonché secondo le modalità previste dalla Delibera AGCOM 307/23/CONS. La comunicazione indicherà il contenuto delle modifiche, le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recesso. Il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione della modifica.

SPEEDNETWEB potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale in caso di sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, gestionali ed economiche, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico o sviluppo della rete e delle strutture operative, sia in fase di attivazione sia nel corso dell'erogazione dei Servizi; sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari o orientamenti giurisprudenziali che richiedano un adeguamento del Contratto o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato; sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza; esigenze amministrative, contabili o operative dell'azienda; mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico o sugli aspetti tecnici e gestionali dei servizi forniti.

Le regole relative al diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione non si applicano qualora le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, di carattere puramente amministrativo e prive di effetti negativi per lo stesso, ovvero imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.

In mancanza di recesso da parte del Cliente entro i termini sopra indicati, le modifiche si intenderanno integralmente accettate.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio può avere durata determinata o indeterminata secondo quanto previsto nell'offerta sottoscritta dal Cliente. In caso di contratto a tempo determinato, alla scadenza lo stesso si intenderà rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio stesso, anche qualora l'utente non ne faccia utilizzo, e l'addebito del relativo canone avverrà periodicamente fino alla ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto oppure disdire, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a SPEEDNETWEB l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Solo per i casi rientranti nel perimetro della Delibera AGCOM 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio eseguito dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, tramite il sito www.misurainternet.it. In seguito, il sistema rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità del servizio misurata, che potrà essere successivamente presentato a SPEEDNETWEB tramite PEC all'indirizzo speednetweb@pec.it.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

Qualora il Cliente riscontri, tramite il sistema ufficiale MisuraInternet, una discrepanza significativa e continuativa tra le prestazioni effettivamente rilevate e i valori contrattualmente dichiarati ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCOM 156/23/CONS (con particolare riferimento a velocità minima, velocità massima, velocità normalmente disponibile, ritardo massimo e tasso massimo di perdita dei pacchetti), potrà inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data della misurazione, il certificato attestante la misura effettuata tramite il canale certificato previsto dal sistema MisuraInternet. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità contrattualmente dichiarati entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata A/R al seguente destinatario ed indirizzo – SPEEDNETWEB S.r.l. – Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) – o a mezzo di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo speednetweb@pec.it, oppure di richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o di avviare la procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata A/R al seguente destinatario ed indirizzo – SPEEDNETWEB S.r.l. – Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) – o a mezzo di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo speednetweb@pec.it.

2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata A/R al seguente destinatario e indirizzo: SPEEDNETWEB S.r.l. - Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo speednetweb@pec.it, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti eventualmente effettuati dal consumatore, secondo le modalità previste dall'art. 56 del Codice del Consumo, nonché la restituzione degli apparati eventualmente consegnati o installati, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Qualora il consumatore abbia richiesto espressamente l'attivazione del servizio prima della scadenza del termine di 14 (quattordici) giorni e abbia prestato il proprio consenso all'esecuzione anticipata, lo stesso sarà tenuto a corrispondere un importo proporzionato al servizio effettivamente prestato fino al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo.

Eventuali costi di disattivazione o recupero degli apparati potranno essere applicati esclusivamente nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle Condizioni Generali di Contratto, purché proporzionati e giustificati dai costi effettivamente sostenuti.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti in formato elettronico salvo diversa richiesta, è chiara e di facile consultazione e contiene informazioni relative ai singoli Servizi forniti, ai periodi di riferimento, agli importi dovuti e alle eventuali voci accessorie.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

La fatturazione decorre dalla data di effettiva attivazione del servizio, come risultante dai sistemi aziendali, anche qualora il Cliente abbia effettuato un pagamento anticipato. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono specificate nelle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dal Cliente.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito, addebito diretto SEPA (SDD) o altri strumenti di pagamento eventualmente resi disponibili.

In caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di SPEEDNETWEB di tutelare il proprio credito e di adottare le misure previste contrattualmente, potranno essere applicati interessi di mora nei limiti previsti dalla normativa vigente, nonché eventuali costi di recupero del credito proporzionati e giustificati.

Non potranno essere addebitati all'utente servizi non richiesti o non autorizzati. Eventuali somme erroneamente fatturate saranno oggetto di verifica e, ove accertate come non dovute, rimborsate o compensate secondo quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di SPEEDNETWEB per informazioni e chiarimenti in merito alla propria posizione contrattuale e ai dati riportati in fattura, nonché per eventuali contestazioni secondo le modalità indicate nella presente Carta.

2.6 CONSUMI

L'utente, salvo guasti o attività di manutenzione, può in ogni momento prendere visione dei dettagli relativi ai propri consumi attraverso gli strumenti messi a disposizione nell'Area Cliente o mediante i canali indicati nelle Condizioni Generali di Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e di comunicazioni elettroniche.

Quale strumento di tutela sia per SPEEDNETWEB sia per l'utente, la Società potrà prevedere, ove applicabile, un limite di credito o soglie di traffico coerenti con il profilo contrattuale e con le modalità di pagamento prescelte, al fine di prevenire utilizzi anomali o fraudolenti dei servizi.

In presenza di traffico anomalo o di consumi non coerenti con il profilo contrattuale, SPEEDNETWEB potrà adottare misure proporzionate e temporanee, quali la limitazione o la sospensione del servizio, dandone comunicazione al Cliente, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e della normativa vigente.

In caso di denuncia di frode o utilizzo indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente alle Autorità competenti secondo le modalità previste dalla legge, SPEEDNETWEB potrà sospendere la richiesta di pagamento limitatamente agli importi oggetto di contestazione fino alla definizione della verifica.

Qualora venga accertato l'utilizzo fraudolento non imputabile all'utente, gli importi eventualmente già corrisposti saranno oggetto di rimborso o compensazione; diversamente, resteranno a carico del Cliente gli importi relativi ai consumi effettivamente generati.

Tali misure non costituiscono pratiche di gestione del traffico ai sensi del Regolamento (UE) 2015/2120, ma interventi individuali volti a prevenire utilizzi anomali, fraudolenti o contrari alle condizioni contrattuali.

2.7 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" di SPEEDNETWEB fornisce assistenza tecnica e amministrativa adeguata alle esigenze operative degli utenti, consentendo di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure contrattuali e ricevere supporto in merito alla gestione del rapporto contrattuale. Il Servizio Clienti è disponibile nei giorni, negli orari e ai recapiti indicati sul sito istituzionale www.speednetweb.it e nelle Condizioni Generali di Contratto.

L'assistenza è erogata nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto, inclusi gli standard previsti dalla Delibera AGCOM

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

79/09/CSP e dalla Delibera AGCOM 255/24/CONS, garantendo adeguati livelli di accessibilità, tracciabilità delle richieste e tempi di risposta conformi agli standard dichiarati nella Parte Terza della presente Carta dei Servizi. Gli operatori incaricati dell'assistenza forniscono un proprio identificativo e operano secondo criteri di cortesia, correttezza e trasparenza.

2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti di SPEEDNETWEB.

SPEEDNETWEB si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite sistema di "ticketing", al fine di rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, la riferibilità e l'eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione.

SPEEDNETWEB si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione, effettuando la relativa notifica al Cliente. Ove possibile, sarà fornito un immediato riscontro; in ogni caso SPEEDNETWEB si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità del reclamo, che non consenta una risposta esauriente nei termini previsti, SPEEDNETWEB informerà entro il già menzionato termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di SPEEDNETWEB al Cliente a seguito dell'analisi del reclamo prevederà:

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

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservati da SPEEDNETWEB in un'ottica di trasparenza e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria, è tenuto, ai sensi dell'art. 3 della Delibera AGCOM 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, nonché dell'art. 98-undecies del Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e successive modifiche e integrazioni (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), a promuovere preventivamente il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie avviene tramite accesso alla piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

Le procedure di gestione dei reclami e delle controversie si ispirano ai principi di imparzialità, trasparenza, efficacia, rapidità, equità e gratuità per l'utente, in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che SPEEDNETWEB adotta tutte le misure e i presidi tecnologici idonei a ridurre al minimo la probabilità di disservizi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, SPEEDNETWEB si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e alla risoluzione del problema.

In caso di indisponibilità della linea o di degrado significativo del servizio, il Cliente potrà contattare il Servizio Assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test tecnici, anche con eventuale collaborazione del

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

Cliente. Qualora l'intervento di primo livello non risulti risolutivo, l'operatore procederà con un secondo livello di intervento, estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di rete di SPEEDNETWEB e coinvolgendo, ove necessario, i tecnici di rete competenti.

Nel caso in cui il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di SPEEDNETWEB, l'intervento sarà effettuato con priorità compatibilmente con la natura del guasto e l'operatore fornirà al Cliente adeguate informazioni sui tempi stimati di risoluzione, in conformità agli standard dichiarati ai sensi della Delibera AGCOM 156/23/CONS e della Delibera AGCOM 244/08/CSP e successive modifiche e integrazioni. Qualora il problema risulti attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque a infrastrutture sotto il suo diretto controllo, l'operatore potrà richiedere la verifica della rete locale e l'esecuzione di test tecnici mediante collegamento diretto ad una singola postazione, al fine di accertare il corretto funzionamento della linea dati.

Qualora il guasto sia imputabile alla rete di altro operatore o a un Gestore di Rete terzo, SPEEDNETWEB provvederà ad attivare le procedure previste dai protocolli di interconnessione, segnalando il disservizio al soggetto competente e monitorandone la risoluzione nel rispetto delle tempistiche previste dai contratti tra operatori e dalla normativa dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Ricevuta la comunicazione di chiusura del guasto, SPEEDNETWEB contatterà il Cliente per effettuare le necessarie verifiche tecniche. In assenza di collaborazione entro un termine congruo, la segnalazione potrà essere considerata tecnicamente chiusa, restando comunque possibile la riapertura in caso di persistente disservizio.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

3. PARTE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ GENERALI E PARTICOLARI

SPEEDNETWEB si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. 259/2003 e s.m.i.), alla Delibera AGCOM 131/06/CSP, come integrata dalla Delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i., nonché alla Delibera AGCOM 156/23/CONS.

SPEEDNETWEB individua annualmente gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, pubblicando sul proprio sito istituzionale gli obiettivi prefissati e i risultati effettivamente raggiunti, secondo le modalità previste dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Gli standard di qualità sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da SPEEDNETWEB e di carattere specifico quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente.

SPEEDNETWEB si impegna a garantire sia gli standard generali sia quelli specifici in condizioni normali di esercizio e in assenza di ostacoli non imputabili alla propria organizzazione o infrastruttura.

Qualora si verificano difficoltà tecniche, ritardi o impossibilità sopravvenute, anche con riferimento a procedure che coinvolgano soggetti terzi o Autorità Pubbliche, SPEEDNETWEB provvederà a darne tempestiva informazione agli utenti, indicando, ove possibile, i tempi stimati di risoluzione.

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

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa sono individuati e monitorati in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e pubblicati annualmente sul sito istituzionale di SPEEDNETWEB, unitamente agli obiettivi prefissati e ai risultati conseguiti.

Gli indicatori considerati sono:

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indicatori prestazionali di cui agli Allegati 2, 3, 4 e 5 della Delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i., coordinati con l'art. 4 della Delibera AGCOM 156/23/CONS.

3.1.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, fatti salvi i periodi di manutenzione programmata, tempestivamente comunicati agli utenti, nonché eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore o a guasti non imputabili direttamente a SPEEDNETWEB.

3.1.2 EFFICACIA DELLA RETE

SPEEDNETWEB, attraverso il costante monitoraggio dei flussi di traffico e delle performance di rete, persegue obiettivi di qualità coerenti con gli standard dichiarati per ciascun profilo commerciale.

In particolare, in condizioni normali di esercizio, gli obiettivi di riferimento riguardano: latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering; tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering.

I valori puntuali sono riportati nelle schede tecniche delle singole offerte pubblicate sul sito istituzionale.

3.1.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI - (Indicatore 1 – Delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i., coordinata con Delibera AGCOM 156/23/CONS)

L'indicatore misura il tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è effettivamente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

SPEEDNETWEB persegue come obiettivi di qualità:

- tempo medio di attivazione non superiore a 30 (trenta) giorni per servizi di accesso a Internet a banda larga su infrastruttura FTTX;
- tempo medio di attivazione non superiore a 25 (venticinque) giorni per servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless (FWA).

I tempi sopra indicati si riferiscono agli ordini validi e tecnicamente attivabili e sono calcolati al netto di ritardi imputabili al Cliente, a cause di forza maggiore o a interventi necessari da parte di operatori terzi o gestori di rete.

Gli obiettivi annuali e i risultati effettivamente conseguiti sono pubblicati sul sito istituzionale www.speednetweb.it, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3.1.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO - (Indicatore 2 – Delibera 131/06/CSP s.m.i.)

L'indicatore è calcolato come rapporto tra il numero delle segnalazioni, riportate dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione, e il numero medio di linee attive rilevate nel medesimo periodo.

SPEEDNETWEB persegue un obiettivo di contenimento del tasso di malfunzionamento coerente con gli standard tecnici dichiarati e con i livelli medi del settore, per guasti non imputabili a operatori terzi o ad apparati del Cliente.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

3.1.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI - (Indicatore 3 – Delibera 131/06/CSP s.m.i.)

L'indicatore misura il tempo intercorrente tra la segnalazione del malfunzionamento effettivo e il ripristino della completa funzionalità del servizio per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa è inferiore a 129 ore, salvo ritardi imputabili al Cliente, a operatori terzi o a cause di forza maggiore.

3.1.6 TEMPO DI RISPOSTA AI SERVIZI DI ASSISTENZA - (Indicatore 4 – Delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i.)

Indicatore applicabile ai servizi di comunicazione elettronica, misura i tempi di accesso e di risposta del Servizio Clienti telefonico, in conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP e dalle disposizioni in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto di cui alla Delibera AGCOM 79/09/CSP e alla Delibera AGCOM 255/24/CONS.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è:

- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 30 (trenta) secondi sui numeri che prevedono sistemi IVR;
- tempo medio di risposta dell'operatore umano, dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore, inferiore a 49 (quarantanove) secondi per le chiamate andate a buon fine;
- tempo totale medio di risposta dell'operatore umano, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto, inferiore a 116 (centosedici) secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.1.7 ADDEBITI CONTESTATI - (Indicatore 5 – Delibera 131/06/CSP s.m.i.)

L'indicatore misura il rapporto tra il numero di contestazioni pervenute in forma tracciabile e il numero di fatture emesse nel medesimo periodo. SPEEDNETWEB persegue un obiettivo di contenimento delle contestazioni mediante costante monitoraggio dei processi di fatturazione e controllo qualità.

3.1.8 INDICATORI PRESTAZIONALI DI RETE - (Delibera 244/08/CSP s.m.i. – art. 4 Delibera 156/23/CONS)

Gli indicatori relativi a:

- velocità di trasmissione dei dati (minima, massima e normalmente disponibile);
- ritardo massimo di trasmissione dati;
- tasso massimo di perdita dei pacchetti;
- tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati,

sono definiti per ciascun profilo di offerta e riportati nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" pubblicate sul sito www.speednetweb.it.

Il Cliente può verificare tali parametri tramite il sistema ufficiale MisuraInternet, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM 156/23/CONS.

3.2 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA - (Delibera AGCOM 254/04/CSP, coordinata con il Codice delle Comunicazioni Elettroniche – D. Lgs. 259/2003 e s.m.i.)

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di telefonia vocale fissa sono:

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione.

3.2.1 TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE

L'indicatore misura i giorni solari intercorrenti tra la registrazione dell'ordine valido del servizio e il giorno in cui il servizio è effettivamente utilizzabile dal Cliente.

L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

I tempi sono calcolati al netto di eventuali ritardi imputabili al Cliente, a cause di forza maggiore o a interventi necessari da parte di operatori terzi.

3.2.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

L'indicatore misura il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi effettuate dai Clienti e il numero medio di linee di accesso attive nel periodo di osservazione.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,1% per i servizi forniti con infrastrutture proprie, fatte salve le cause non imputabili a SPEEDNETWEB.

3.2.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo e il ripristino della piena funzionalità del servizio.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 75 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

Restano esclusi dal calcolo i ritardi imputabili al Cliente, a cause di forza maggiore o a interventi di operatori terzi.

3.2.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE

L'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 40 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

La rilevazione avviene secondo le metodologie previste dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi di contatto.

3.2.5 FATTURE CONTESTATE

L'indicatore misura la percentuale delle fatture oggetto di reclamo (in forma scritta o tracciabile) rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è un valore inferiore allo 0,25%.

3.2.6 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

L'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito o una rettifica a favore del Cliente.

L'obiettivo perseguito è un valore inferiore all'1%, in coerenza con i principi di correttezza e trasparenza amministrativa previsti dalla normativa vigente.

3.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (Delibera AGCOM 79/09/CSP)

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi telefonici di contatto sono:

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate.

3.3.1 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER PARLARE CON UN ADDETTO

L'indicatore misura l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'utente può selezionare la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 (trenta) secondi, in coerenza con gli standard di accessibilità e semplicità di utilizzo previsti dalla normativa vigente.

3.3.2 TASSO DI RISPOSTA

L'indicatore misura il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della scelta dedicata, ossia l'intervallo di tempo tra la selezione della voce "addetto" nel sistema IVR e l'istante in cui l'operatore umano risponde.

L'obiettivo perseguito è un tempo medio di risposta alle chiamate entranti pari a 65 (sessantacinque) secondi e almeno il 45% delle chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 (venti) secondi.

3.3.3 PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITÀ DI ULTERIORI CHIAMATE

L'indicatore misura la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare ulteriori chiamate per lo stesso reclamo.

L'obiettivo perseguito è una percentuale di reclami risolti in prima istanza non inferiore all'84%, in coerenza con i principi di efficacia ed efficienza del servizio di assistenza.

3.4 VALIDITÀ DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

Sono escluse situazioni straordinarie o eventi non imputabili a SPEEDNETWEB, quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, provvedimenti dell'Autorità Pubblica, cause di forza maggiore.

Resta fermo l'impegno di SPEEDNETWEB a informare tempestivamente gli utenti qualora si verifichino situazioni che possano incidere sugli standard dichiarati, nel rispetto del principio di trasparenza previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalle disposizioni dell'Autorità.

4. PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI - SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

SPEEDNETWEB si impegna a rimborsare agli utenti, anche tramite compensazione nella prima fattura utile, le somme erroneamente addebitate entro sessanta (60) giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito, nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e proporzionalità previsti dalla normativa vigente e dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

4.1 INDENNIZZI - (Delibera AGCOM 347/18/CONS e s.m.i.)

Gli indennizzi sono riconosciuti in conformità alla Delibera AGCOM 347/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, nei casi di disservizio imputabili a SPEEDNETWEB e non riconducibili a cause di forza maggiore, a fatti imputabili al Cliente o a soggetti terzi.

4.1.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o per il trasloco della medesima, senza cambio di operatore, ovvero qualora SPEEDNETWEB non abbia ottemperato ai propri obblighi informativi in merito ai motivi del ritardo, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, SPEEDNETWEB si impegna, in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio e all'accertamento della propria responsabilità, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza necessità di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo sia imputabile al Cliente, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il periodo in cui perdura la causa ostativa, a titolo esemplificativo e non esaustivo: mancata presenza all'appuntamento tecnico concordato, richiesta di rinvio da parte del Cliente, impedimenti derivanti da terzi relativi ai locali di installazione.

4.1.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, qualora la stessa risulti disposta da SPEEDNETWEB in assenza dei presupposti contrattuali o in violazione del preavviso previsto, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, SPEEDNETWEB si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

4.1.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI

Gli indennizzi di cui agli articoli 4.1.1 e 4.1.2 sono corrisposti in maniera automatica, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla sua risoluzione, se successiva.

Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore all'importo del canone indicato nella prima fattura utile, e l'eccedenza superi euro 100,00 (cento/00), essa verrà corrisposta mediante bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura, utilizzando le coordinate fornite dal Cliente.

Per i Servizi che prevedono pagamento anticipato del traffico, l'indennizzo sarà corrisposto mediante accredito con contestuale comunicazione al Cliente a mezzo e-mail.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente, qualora l'indennizzo sia superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla cessazione del rapporto contrattuale.

Qualora l'utenza interessata dal disservizio sia riferita ad attività professionale o commerciale, gli importi degli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.1.2 sono raddoppiati, in conformità alla Delibera AGCOM 347/18/CONS.

4.1.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA - (Delibera AGCOM 347/18/CONS)

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a SPEEDNETWEB, a seguito dell'accertamento del ritardo o del disservizio segnalato dal Cliente, SPEEDNETWEB si impegna, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente, il quale verrà corrisposto su base giornaliera mediante accredito o sconto nella prima fattura utile successiva alla definizione della pratica, riconosciuto nei seguenti casi:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero, nei limiti e secondo quanto previsto dalla normativa di settore e dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Delibera AGCOM 147/11/CIR e s.m.i.;
- malfunzionamento del Servizio non accessorio, inteso quale completa interruzione dello stesso per motivi tecnici imputabili a SPEEDNETWEB; qualora il malfunzionamento sia dovuto a ritardo nella riparazione del guasto, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio;
- malfunzionamento consistente in irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione dello stesso o nel mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi, qualora imputabile a SPEEDNETWEB; resta fermo quanto previsto dalla Delibera AGCOM 156/23/CONS in materia di qualità dei servizi di accesso a Internet;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ovvero attivazione di servizi di accesso correlati non richiesti;
- omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati a seguito di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta del Cliente;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, qualora imputabile a SPEEDNETWEB;
- ulteriori fattispecie di disservizio imputabili a SPEEDNETWEB per le quali non sia previsto un diverso indennizzo specifico.

Resta inteso che gli indennizzi sono riconosciuti previo accertamento della responsabilità dell'operatore e non si applicano nei casi in cui il disservizio sia imputabile a cause di forza maggiore, a fatti del Cliente o a soggetti terzi.

4.1.5 MODALITÀ DI CORRESPENSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.1.4

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it

In caso di accertamento positivo del disservizio imputabile a SPEEDNETWEB, gli indennizzi di cui all'art. 4.1.4 saranno erogati mediante accredito automatico nella prima fattura utile successiva alla definizione della pratica, sotto forma di sconto o compensazione rispetto agli importi dovuti.

4.1.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi in cui il disservizio sia conseguente o comunque collegato ad un utilizzo anomalo o non conforme dei servizi rispetto alla causa o alle condizioni del Contratto; manomissioni, interventi o configurazioni non autorizzate su apparati o infrastrutture; cause di forza maggiore; fatti imputabili al Cliente o a soggetti terzi; interventi necessari su reti o infrastrutture di operatori terzi non direttamente controllate da SPEEDNETWEB.

Resta inteso che l'esclusione non opera qualora SPEEDNETWEB, pur essendo a conoscenza dell'utilizzo anomalo, abbia omissso di attivare i rimedi contrattuali previsti.

4.2 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato, il credito residuo sarà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di eventuali posizioni debitorie aperte intestate al medesimo Cliente. La restituzione avverrà mediante bonifico bancario su richiesta del Cliente, da inoltrare entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio per scadenza, disdetta o recesso anticipato, contenente le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi del conto corrente (codice IBAN e intestatario). La richiesta potrà essere trasmessa tramite raccomandata A/R, tramite Posta Elettronica Certificata o mediante ticket nell'Area Cliente, ovvero contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

La restituzione sarà effettuata entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della richiesta completa, nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza previsti dalla normativa vigente.

4.3 RESTITUZIONE DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, depositi cauzionali o anticipi conversazioni saranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale. Qualora la restituzione avvenga oltre tale termine e comunque non oltre 180 (centottanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, le somme saranno maggiorate degli interessi legali o di un indennizzo equivalente a quello previsto nei casi di inadempimento, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

SPEEDNETWEB S.r.l.

Piazza Castello, 6 – 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Italy

P.I. 01674590623 – R.E.A. BN 139378 – Reg. Imprese BN 01674590623

Capitale sociale € 51.000

Tel. 0823718023 – speednetweb@pec.it

www.speednetweb.it