

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico ed i clienti. Network Sistemi S.r.l.s. ("**Network**") adotta la presente Carta dei Servizi, secondo quanto previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 relativa ai "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", nonché dalla Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 179/03/CSP e s.m.i. "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*", e dall'Allegato A della Delibera 156/23/CONS "*Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa*", al fine di descrivere i principi e le modalità operative adottate nella relazione con i propri Clienti, i diritti loro riconosciuti, nonché le responsabilità che Network assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi di Network è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto, pubblicata sul sito istituzionale <https://www.networksistemi.it> e resa disponibile a tutti i Clienti in quanto va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito.

Il Customer Service Network è disponibile al numero 080.405.51.15, nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 e via e-mail all'indirizzo: info@networksistemi.it, per fornire ogni informazione al riguardo.

LA SOCIETÀ

La società Network è un Wireless Internet Service Provider (WISP) di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale (di seguito indicati, anche, come "**Utente/i**") servizi di accesso alla rete Internet (il/i "**Servizio/i**"), su una infrastruttura propria, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi a 2,4 Ghz. Network è Operatore di telecomunicazione con relativa Autorizzazione Ministeriale, registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 38928.

Network realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili. Partendo da questi elementi, Network si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale – operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si articola in tre parti:

- la Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- la Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Parte Prima

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Network sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità.

Uguaglianza ed imparzialità

Network fornisce ai propri Clienti servizi di connessione ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Network garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Network, nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

Network si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Network utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque sia 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 Network. In caso di disservizio, Network si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti, minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

Partecipazione

Attraverso il Customer Care ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. Network si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e-mail riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

Cortesia, correttezza e trasparenza

Network si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Network rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti, svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei Servizi offerti. In tal senso Network si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <https://www.networksistemi.it> 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.

Efficienza, efficacia, flessibilità

Network persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Network da parte dei propri Clienti. Attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Network garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e l'adozione flessibile di nuove tecnologie.

Tutele

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Network contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Network 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.

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Network contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al 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.

Tutela dei minori

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

Network fornisce ai Clienti consumatori sistemi gratuiti di Parental Control ai sensi della Delibera AGCOM 9/23/CONS. Tramite tale servizio, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori sulla base delle indicazioni

dell'Autorità e in continuo aggiornamento. Per ogni informazione, è disponibile la pagina dedicata del sito <https://www.networksistemi.it/parental-control/>

Il Cliente prende atto che Network non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Network 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.

Parte Seconda

Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Network per richiedere:

- 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.

utilizzando:

- sportello telefonico;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

La soddisfazione del Cliente

Network 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 Network analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami;
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

Sulla base dei risultati emersi, Network si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati;
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei Servizi.

Comportamento del personale Network Sistemi S.r.l.s. verso i Clienti

Il rapporto del personale Network con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

Tempi di attivazione dei Servizi

Network pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei Servizi al Cliente. I tempi di attivazione dei servizi sono indicati da Network al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali, se nulla è stabilito il termine è di 90 giorni. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un Servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Network si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti. Solo in caso di ritardo imputabile a Network, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'omonimo paragrafo.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Network 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, Network si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e

risoluzione del problema.

Network si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi Network farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Network si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Network non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Network. In dette circostanze Network farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto successivo.

Indennizzi

Network applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di cui alla Delibera 347/18/CONS. In particolare, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3, previa segnalazione del Cliente, gli indennizzi relativi al ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti rispetto a quanto previsto al punto precedente, di cui all'art. 6.

Qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Network non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Network. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Network compreso l'Operatore della gestione della rete.

Fatturazione e pagamenti

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 del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di Network per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura. La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Network di sospendere e/o risolvere il contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'Utente sarà tenuto a corrispondere a Network gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Network non richiesti dall'Utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi, questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Network alle coordinate fornite dall'Utente, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'Utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di Network ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Network garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

Parte Terza

Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli Utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Network non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Servizio Clienti

Network Sistemi S.r.l.s. – via Cappuccini, 39/A, 70017 Putignano (BA)

Orari: (inserire)

Numero telefono/Fax: 080 405 51 15

Indirizzo mail: info@networksistemi.it

PEC: networksistemi@pec.it

Informazioni agli Utenti

Network 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 dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Network 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, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 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 proprio Servizio Clienti di riferimento 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 nei confronti di esse;
- fornire agli Utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli Utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio Operatore; l'Utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;

Tutela del Cliente

La risoluzione delle controversie tra Network e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del Servizio contestato e che in tale ipotesi Network si asterrà dal sospendere il predetto Servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Gestione reclami

I Clienti Network potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempimento alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Network. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via email o telefono in base alle preferenze del Cliente stesso e alle modalità previste dal contratto. Network si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Network si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Network. informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento

dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Sicurezza

Network 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 della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del personale tecnico di Network, che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- la continua formazione e aggiornamento dei tecnici;
- l'utilizzazione di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

Inserimento nella Base Dati Unica

Network si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Network provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Network e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Blocco selettivo di chiamata

Gli Utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

L'Utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Network. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Network a mezzo Raccomandata A.R. e/o tramite PEC.

Privacy

Network garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento ai recapiti al punto "Assistenza".

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 qui disciplinati.

Ultima revisione 25 settembre 2024