

CARTA DEI SERVIZI CONNESI SPA (anno di riferimento 2023)

Sommario

1 - PRESENTAZIONE DI CONNESI SPA	3
2 - LA CARTA DEI SERVIZI DI CONNESI	3
2.1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.2 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	4
2.3 - CONTINUITÀ E PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	4
2.4 - CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA	5
2.5 - EFFICACIA ED EFFICIENZA - DIRITTO DI SCELTA	5
2.6 - SICUREZZA E RISERVATEZZA	5
3 - IL RAPPORTO CON I CLIENTI	6
4. L'OFFERTA TECNOLOGICA E I SERVIZI DI CONNESI	6
5 - ADESIONE AI SERVIZI DI CONNESI	7
5.1 - PROPOSTA DI CONTRATTO	7
5.2 - MODIFICHE AL CONTRATTO	7
5.3 - DURATA E RECESSO	8
5.4 - ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.	8
5.5 - DISCIPLINA MODEM LIBERO E DEGLI APPARATI DI PROPRIETÀ' DELL'OPERATORE CONCESSI A NOLEGGIO O COMODATO	9
5.5.1 Modem libero	9
5.5.2 – Modalità fornitura prodotti e apparati da parte di Connesi	9
5.5.3 – Apparati di proprietà dell'operatore	9
5.6 - FATTURAZIONE	9
5.7 - BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA	10
5.8 - AREA RISERVATA AL CLIENTE	10
6 - ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI	11
6.1 - SERVIZIO CLIENTI CONNESI	11
6.2 - SEGNALAZIONI E RECLAMI	11
7 - STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI	12
7.1 - TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	12

7.2 - TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	13
7.3 - RIMBORSI E INDENNIZZI	13
7.3.1. – Somme erroneamente addebitate	14
7.3.2 – Indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio	14
7.3.3 – Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	14
7.3.4 – Indennizzo per malfunzionamento del servizio	15
7.3.5 – Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	15
7.3.6 – Indennizzo in caso di perdita della numerazione	15
7.4 - MODALITA’ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI	16
7.5 - INDENNIZZI SU RICHIESTA	16
7.6 - MODALITA’ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI SU RICHIESTA	17
7.7 - ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI	17
7.8 - RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI	18
7.9 - RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI	18
8 - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	18
8.1 - CONCILIAWEB	18
8.2 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU	18
9 – STANDARD DI QUALITA’	19
9.1 – VERIFICA E CONTROLLO	19
9.2 – VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ	20

1 - PRESENTAZIONE DI CONNESI SPA

CONNESI SPA (di seguito anche “Operatore” o Connesi) da oltre 15 anni si propone come partner per aziende e pubbliche amministrazioni, con lo scopo di colmare il digital divide, annullare le differenze tra zone rurali e grandi città e accompagnare nel tempo i propri clienti verso la digital transformation. Nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla normativa e dalla regolamentazione vigente, Connesi adotta la presente “Carta dei Servizi”.

Siamo fornitori unici per tutti i servizi di connettività, ICT e telefonia e ci rivolgiamo a tutte quelle imprese ed utenti che necessitano di soluzioni ad alta affidabilità. Fin dalla nostra fondazione abbiamo investito nella costruzione di infrastrutture di proprietà, collegate direttamente e in autonomia ai principali consorzi nazionali e internazionali Internet. Riusciamo così a garantire la migliore connessione in qualsiasi momento, con la migliore garanzia di sicurezza, senza interruzioni.

Fibra ottica di proprietà, apparati radio di alta qualità su frequenze licenziate, fibra ottica a domicilio. La combinazione delle nostre tecnologie ci consente di portare ovunque la migliore connessione possibile, anche in luoghi periferici. Borghi storici, città, contesti rurali, zone industriali, piccole comunità. Non importa dove si scelga di lavorare, vivere o dove si trovi la propria azienda.

Assistiamo tutti i nostri clienti con soluzioni personalizzate. Internet, voip, cloud, digital transformation, cyber security, asset management, IT support: tutte le nostre offerte sono configurabili su misura, in progetti personalizzati che aderiscono perfettamente alle esigenze di ogni tipologia di lavoro, di azienda o di necessità.

2 - LA CARTA DEI SERVIZI DI CONNESI

La presente Carta dei Servizi descrive i principi, i parametri di qualità e le modalità operative adottate da Connesi nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità contrattuali che Connesi assume nei loro confronti. Per tale ragione, la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale e precontrattuale specifica del singolo Servizio offerto e disponibile sul sito web www.connesi.it.

La Carta dei Servizi costituisce quindi la base di riferimento nei rapporti tra Connesi e le persone fisiche o giuridiche che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Connesi 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, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento sarà aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web <http://www.connesi.it> e fornito agli utenti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

2.1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

I Servizi erogati da Connesi sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

2.2 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Connesi fornisce Servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e orientamento politico. Connesi garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato 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. Connesi presta particolare attenzione e cura per assicurare e assecondare l'accesso e l'espletamento ottimale di Servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Connesi adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso e l'uso dei propri Servizi di comunicazioni elettroniche.

2.3 - CONTINUITÀ E PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Connesi si impegna a offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, a eccezione di quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione (gli "Interventi"). In caso di Interventi programmati, che comportino interruzioni complete del servizio, Connesi si impegna a informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza. In caso di Intervento presso la sede del Cliente, Connesi si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Connesi dichiara di offrire i propri Servizi anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

Connesi garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei Servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, sotto

forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, così come richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, come previsto dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") in materia di protezione dei dati personali. Ogni proposta e/o suggerimento giunto all'operatore verrà adeguatamente considerato e interpretato al fine di migliorare la fornitura dei Servizi. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni, si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 - CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Connesi si impegna a trattare i Clienti con rispetto e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Connesi fornisce (i) ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare ai Clienti massima disponibilità, trasparenza, consapevolezza e accessibilità alle informazioni sui Servizi e (ii) ai Clienti l'identificativo dell'addetto al servizio Customer Care con il quale i Clienti vengono in contatto con i Clienti.

2.5 - EFFICACIA ED EFFICIENZA - DIRITTO DI SCELTA

Connesi ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

Connesi, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Connesi rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti. Connesi si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi stessi. Connesi riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 e alle delibere 274/07/CONS, e 52/09/CIR.

2.6 - SICUREZZA E RISERVATEZZA

Connesi 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 reparto tecnico di Connesi e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

Connesi si impegna a osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso, rettifica e/o cancellazione delle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al GDPR.

3 - IL RAPPORTO CON I CLIENTI

Connesi rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei Servizi e si impegna a 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 Connesi si impegna quindi a:

- (i) 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;
- (ii) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche dei servizi offerti;
- (iii) fornire, tramite il Servizio Clienti e attraverso il sito web, informazioni relative alle norme e alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi;
- (iv) 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;
- (v) fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- (vi) fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore;
- (vii) fornire ai Clienti consumatori il Servizio di Parental Control, ovvero, un filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco dei contenuti riservati ad un pubblico adulto.

4. L'OFFERTA TECNOLOGICA E I SERVIZI DI CONNESI

In questa sezione si descrivono i servizi da noi forniti con riferimento anche alle infrastrutture ed alle scelte tecnologiche da erogare. I dettagli tecnici ed i prezzi di ogni offerta sono disponibili sul nostro sito internet www.connesi.it in particolare nella sezione "trasparenza tariffaria" e "trasparenza

tecnica” il cliente troverà elementi di informazione e di comparazione necessari per una scelta informata.

Connesi eroga i suoi servizi attraverso un’infrastruttura proprietaria fissa composta da oltre 1.200 KM di Fibra Ottica e da n°260 radiofari di proprietà per i collegamenti ad internet senza fili. Inoltre Connesi dispone di accesso a reti wholesale di altri operatori, grazie ad accordi quadro di accesso stipulati con i principali operatori nazionali.

Connesi tra gli altri, offre anche servizi di accesso ad internet senza fili (FWA fixed wireless access), contraddistinti dal bollino “Fibra Misto Radio” in modalità non licenziata (RLAN - radiolan). Questi collegamenti prevedono l’utilizzo di bande di frequenza non licenziata, ovvero non protetta da interferenze. Per questo motivo, per le offerte FWA di tipo Radiolan, non è possibile garantire un livello di qualità o di velocità contrattuale tale da rendere il collegamento esente da interferenze radio. In questi casi, Connesi Spa è da considerarsi esentata da ogni responsabilità in merito ad eventuali interferenze radio che non garantiscono la corretta erogazione del servizio FWA-RLAN.

Tutti gli altri servizi FWA che operano invece su frequenza riservata, esclusiva e licenziata (Es. FWA con utilizzo di frequenze 26Ghz di cui Connesi è titolare) sono oggetto di contratti negoziati perché richiedono specifici investimenti infrastrutturali da parte di Connesi Spa. Per questo tipo di collegamenti è possibile garantire standard di qualità elevati e velocità contrattualmente vincolanti.

5 - ADESIONE AI SERVIZI DI CONNESI

5.1 - PROPOSTA DI CONTRATTO

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, all’ eventuale Offerta Commerciale, alla Proposta di Contratto, alle eventuali condizioni speciali e agli allegati tecnici ove previsti, il “Contratto”. La proposta contrattuale dal Cliente all’operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Connesi della specifica documentazione tramite PEC o mediante la procedura dedicata agli utenti Consumatori sul sito web di Connesi, tramite la quale il Cliente richiede l’attivazione di uno o più Servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo PEC, indirizzata dall’Utente a Connesi , ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

5.2 - MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Connesi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione o nazionale. Connesi informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa

applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una raccomandata A/R o tramite PEC indirizzata a Connesi.

5.3 - DURATA E RECESSO

Salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 24 mesi. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo di pari durata (24 mesi) salvo disdetta entro i termini e modalità previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Ai sensi della legge 40/2007 e delle successive Linee guida regolamentari adottate dall'Agcom in materia di trasparenza contrattuale, il Cliente (qualora Consumatore e/o Utente finale) è libero di recedere dal Contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo Raccomandata A/R o tramite PEC o, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto. La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'Utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali e nelle modalità descritte dalle condizioni generali di contratto. Il Cliente sarà tenuto a versare a Connesi l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso. I costi di disattivazione sono resi disponibili sul sito web <http://www.connesi.it>.

5.4 - 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 oppure tramite raccomandata AR da inviare presso Viale IV Novembre n°12 – 06034 Foligno (PG) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, **Connesi** all'indirizzo protocollo@pec.connesi.it entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati Connesi. Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

5.5 - DISCIPLINA MODEM LIBERO E DEGLI APPARATI DI PROPRIETA' DELL'OPERATORE CONCESSI A NOLEGGIO O COMODATO

5.5.1 Modem libero

È sempre assicurato il diritto dell'utente all'utilizzo di un apparato terminale di sua proprietà ove compatibile con lo specifico servizio sottoscritto secondo le specifiche tecniche riportate nell'apposita area del sito al seguente link del **sito web** <https://www.connesi.it/configura-il-tuo-router-modem/>

5.5.2 – Modalità fornitura prodotti e apparati da parte di Connesi

1. Vendita apparato: in questo caso resta di proprietà del cliente. Tale facoltà è prevista per i contratti residenziali.
2. Comodato d'uso dell'apparato, facoltà prevista solo per utenze Business. Le modalità di restituzione dell'apparato in comodato d'uso sono previste dalle condizioni generali di contratto e riferite solo per le utenze Business.

5.5.3 – Apparati di proprietà dell'operatore

Le Offerte che prevedono la fornitura in comodato gratuito di apparati (es. modem, router, antenne esterne ecc) in grado di assicurare affidabilità, sicurezza ed altissime prestazioni. La tipologia di apparato in fornitura è abbinata alla specifica offerta ed è garantita, salvo diversa indicazione, a titolo di comodato d'uso gratuito, salvo le ipotesi delle utenze Business. Gli apparati forniti in comodato d'uso restano di proprietà dell'Operatore che ne gestisce la manutenzione. L'utente dovrà provvedere alla restituzione entro e non oltre 30 giorni dalla disattivazione del servizio da parte di Connesi. Le modalità di restituzione delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito sono espressamente indicate nelle condizioni generali di contratto.

Al termine del rapporto contrattuale di fornitura, in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico come riportato nell'apposita sezione del sito web al seguente link [sito web www.connesi.it](http://www.connesi.it).

5.6 - FATTURAZIONE

Il Cliente riceverà da Connesi documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I canoni vengono fatturati con modalità bimestrale anticipata, se non diversamente pattuito espressamente con il Cliente. Il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto nei

termini di scadenza delle fatture, con espresso divieto per il Cliente non Consumatore di operare compensazioni. Spese, contributi, imposte e tasse, con le relative variazioni disposte dalla Legge, sono poste a carico del Cliente nella misura vigente al momento della fattura.

L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nella Offerta; è fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo.

La fattura viene spedita al Cliente da Connesi di norma a mezzo posta elettronica e dovrà essere pagata per intero entro 30 giorni dall'emissione esclusivamente con: (a) addebito sul conto corrente pagamento a mezzo Sepa Direct Debit B2B preautorizzato; (b) Ricevuta Bancaria; (c) Bonifico Bancario; (d) addebito sulla carta di credito. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. all'aliquota stabilita. Ogni onere fiscale derivante dal contratto è a carico del Cliente.

Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza di pagamento della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i. o, se il Cliente è un Consumatore, agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c.; rimane fermo in ogni caso il diritto di Connesi al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi e alla risoluzione del Contratto.

5.7 - BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli Utenti dei Servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899) e telefonia estera. Connesi, su richiesta motivata dell'Utente, può disporre lo sbarramento selettivo di chiamata di numeri in entrata secondo quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS. 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 Connesi. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Connesi a mezzo raccomandata A/R e/o tramite PEC.

5.8 - AREA RISERVATA AL CLIENTE

Il sito web di Connesi dispone di un'area dedicata ai Clienti, accessibile tramite le credenziali fornite dai Connesi tramite e-mail. Tale sezione consente al Cliente di: (i) gestire e modificare i suoi dati personali secondo la normativa Privacy; (ii) inoltrare richieste di variazione profilo; (iii) inoltrare disdetta; (iv) controllare le fatture; (v) configurare, attivare e disattivare il Sistema di Parental Control; (vi) visualizzare i contratti attivi e in caso di servizio VoIP attivo, visualizzare le chiamate in uscita e gestire i trasferimenti di chiamata.

6 - ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

6.1 - SERVIZIO CLIENTI CONNESI

Il “Servizio Clienti” è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa adeguato alle esigenze operative degli Utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Servizio Clienti è disponibile sia telefonicamente, al numero 0742 514000 sia a mezzo email ai contatti di assistenza indicati sul sito web all'indirizzo link web <https://www.connesi.it/assistenza/> che di seguito comunque si riportano: (i) commerciale: crm@connesi.it e info@connesi.it; (ii) assistenza tecnica: assistenza@connesi.it; (iii) amministrazione: amministrazione@connesi.it.

L'assistenza tecnica è attiva dalle ore 07:00 alle 20.00, dal lunedì al venerdì, sabato dalle 8:00 alle 13:00 escluse le festività, come da calendario.

L'assistenza commerciale è attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00

L'assistenza amministrativa è attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00

6.2 - SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di CONNESI e inoltrate nelle seguenti modalità: chiamando il numero verde 800.699.789, oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@connesi.it, PEC protocollo@pec.connesi.it e per iscritto all'indirizzo CONNESI S.p.A., direzione Affari Regolamentari e Legali, viale IV Novembre 12, 06034 Foligno (PG). Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo. Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di CONNESI dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente, nonché il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto. CONNESI si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. CONNESI comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, CONNESI indicherà i provvedimenti

o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa dinanzi al Co.Re.Com. nelle modalità indicate all'interno del portale <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra CONNESI e la clientela, 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 del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m.i.. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.Re.Com competente che operano, su delega dell'AGCom, a livello regionale attraverso la nuova piattaforma online Conciliaweb. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>. 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 CONNESI 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 sei (6) 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. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7 - STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

7.1 - TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto e come previsto dalla pagina di trasparenza tariffaria, trasparenza tecnica e prestazioni fornite con l'offerta, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche.

Connesi si impegna ad attivare il Servizio secondo le seguenti tempistiche:

(i) per i servizi offerti con tecnologia FTTH e FTTC entro i sei mesi lavorativi dalla ricezione della Proposta

(ii) per i servizi offerti con tecnologia FWA entro 2 settimane, Connesi terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Connesi, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Connesi, il Cliente avrà diritto agli indennizzi contrattuali previsti.

7.2 - TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Connesi 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 24 ore lavorative; ➤ grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 32 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, Connesi farà in ogni caso tutto il possibile per ripristinare 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 un adeguato periodo di preavviso, non inferiore a tre (tre) giorni, salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di 3 ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 ore, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione.

Connesi si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi, arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Connesi non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 6.3. 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 ma non esaustivo - calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature e ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Connesi. In dette circostanze Connesi farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 6.3.

7.3 - RIMBORSI E INDENNIZZI

Connesi applica gli indennizzi e i rimborsi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R. o PEC come disciplinato dalle condizioni generali di contratto,

con la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Connesi. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Connesi compreso l'Operatore della gestione della rete. Connesi, in caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

A fronte degli impegni sopra rappresentati, CONNESI provvederà ad indennizzare i propri clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici, di cui all'articolo 3 dell'Allegato "A" delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 347/18/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio:

7.3.1. – Somme erroneamente addebitate

Connesi si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

7.3.2 – Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, CONNESI è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

2. L'indennizzo di cui al punto 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali CONNESI, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

7.3.3 – Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, CONNESI è tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica il punto 3. del precedente paragrafo.

7.3.4 – Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a CONNESI, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella presente carta dei servizi, CONNESI è tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.

3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a CONNESI, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

4. Nei casi previsti ai punti 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica quanto stabilito al punto 3 del paragrafo "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio".

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, CONNESI è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

7.3.5 – Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui al precedente paragrafo.

2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo.

7.3.6 – Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500. Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da CONNESI al Cliente saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente

o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

7.4 - MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Connesi corrisponderà in maniera automatica gli indennizzi regolamentari, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzi regolamentari su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi regolamentari sono raddoppiati.

7.5 - INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Connesi, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Connesi si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed 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 in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- 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 di quanto previsto dalle normative di settore);

- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale “completa interruzione” dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Connesi, l’indennizzo si applica all’intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l’effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di “irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi” imputabile a Connesi (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Connesi, l’indennizzo si applica all’intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l’effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l’ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 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);
- ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a Connesi, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

7.6 - MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI SU RICHIESTA

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi su richiesta verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell’accertamento del malfunzionamento.

7.7 - ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che Connesi non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

7.8 - RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

7.9 - RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

8 - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

8.1 - CONCILIAWEB

La risoluzione delle controversie tra Connesi e il Cliente, a 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. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" disponibile a questo link <https://conciliaweb.agcom.it/> prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

8.2 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

Connesi assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ('G.D.P.R.'), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 96/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, Connesi riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del G.D.P.R., scrivendo all'indirizzo mail dpo@connesi.it o PEC: dpo@pec.connesi.it, agli indirizzi di posta elettronica istituzionali già dichiarati in precedenza. Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, Connesi ha infatti nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo PEC: dpo@pec.connesi.it.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito.

Connesi garantisce al Cliente la tutela di cui al GDPR. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento. Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:

1. tramite e-mail: scrizione@registrodelleopposizioni.it, inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
2. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; iii. tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Connesi si impegna a 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, Connesi 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 Connesi 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.

9 – STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e s.m.i.; le rilevazioni vengono comunicate all'AGCom stessa e rese disponibili ai Clienti attraverso la pubblicazione sul portale internet di CONNESI www.connesi.it.

Inoltre CONNESI, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera AGCom n. 79/2009/CSP e s.m.i..

9.1 – VERIFICA E CONTROLLO

CONNESI svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno in corso):

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a CONNESI di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Per i servizi xDSL, in conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori pubblicati sul sito internet ufficiale www.connesi.it. A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a CONNESI e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a CONNESI tramite raccomandata con avviso di ricevimento da far pervenire alla sede legale di CONNESI S.p.A., in località Foligno, viale IV Novembre 12, 06034 Foligno (PG).

9.2 – VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti CONNESI, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e s.m.i., CONNESI comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti dalla stessa.

Le rilevazioni sono pubblicate all'interno della pagina web www.connesi.it.

Si allegano gli obiettivi di qualità 2023 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, telefonia fissa e call center consultabili anche al link: <https://www.connesi.it/obiettivi-qualita/>.

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERAT ORE:	Connesi Spa			1° SEM.	
	Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
				ANNO Intero	OBIETTIVI

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-
			Media	giorni solari	-
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	95,8
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	125,1
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	91,4
			Media	giorni solari	36,8
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	-
			Media	giorni solari	-
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	-
			Media	giorni solari	-
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	35,2	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	Percentile 95° del tempo di fornitura	59,9	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98,0	
		Media	giorni solari	15,6	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	

S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,876*
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,623*
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	14,4
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24,9
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,8
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	20,6
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	40,5
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	98,4
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	69,0
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	63,6
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	18*
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11,273*
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	93,935*
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	25,916*
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90,012*
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		N/A
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N/A

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-

10)

* Dati rilevati sul campo su un campione giornaliero

Allegato B alla delibera 79/09/CSP			
Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009			
OPERATORE:	Connesi SpA		
CALL CENTER:	Connesi SpA		
		1° SEM.	
Anno di riferimento: 2023	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO	OBBIETTIVI
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	18
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	43
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	47,000
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	89,000

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 26404/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE/RESSELLER:	CONNESI SPA
----------------------	-------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	OBIETTIVI 2023
----------------------------------	----------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE										
	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ (prezzi in euro/ore)	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ (prezzi in euro/ore)	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) (prezzi in euro/ore)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente (prezzi in euro/ore)	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzione)				
9 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	5,58	11,64	41,88	95,76	M	09:00	13:00	M			M			
						P	14:30	18:00	P			P			
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	5,58	13,777	45,69	94,974	M	09:00	13:00	M			M			
						P	14:30	18:00	P			P			
NOTE															
7 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento	/N	0,00%										
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento	/N	0,00%										
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento	/N	N/A	il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni giunte in CPS (S/A)									
NOTE															
Mantenimento	a) (servizio diretto con proprie strutture)	7,101	18,551	70,444	89,329	M	08:00	13:00	M			M			
						P	14:30	18:00	P			P			

3 - Tempo di riparazione del mezzo		Obbligatorio				Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t\leq T1$ [minuti in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t\leq T2$ [minuti in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [minuti in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t\leq T3$ [%]	M	P	M	P	M	P	
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)		9,90	15,77	71,80	95,29	09:00	13:00					
						14:30	18:00					
c) (servizio indiretto in modalità CPB)												
NOTE		N/A	N/A	N/A	N/A							
4 - Percentuale di chiamate a vuoto		FACOLTATIVO				Metodo di misura a / b / c / d		Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
a) (servizio diretto con proprie strutture)		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]										
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)											
c) (servizio indiretto)												
NOTE												
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE						
		T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t\leq T2$ [misura in secondi]			Metodo di misura / d	a / b / c	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)											
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)											

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE		
	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi			
5 - Tempo di risposta (servizi indiretti)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione < T2 [misura in secondi]		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
NOTE						
6 - Tempo di risposta dei servizi tramite operatori (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]				
NOTE	5,051	92,704				
7 - Tempo di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatori (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]				
NOTE	5,59	94,291				
8 - Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]				
NOTE	N/A	N/A				
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento da moneta e schede in servizio (telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti [%]					
NOTE	N/A					
10 - Percentuale di fatture contestate (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette le fatture, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture contestate per cui l'utente ha avvertito dei reclami [%]	In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse [%]			
NOTE	0,05					

10 - Pat		Obbligatorio									
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avvertito dei reclami ***** N/A					In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse			
NOTE											
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
11 - Accuratezza della fatturazione		Obbligatorio									
		(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** 0,00								
NOTE											
12 - Tempo di fornitura della Camier Pre-Selection		Obbligatorio									
		(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura <=T1 ***** N/A N/A	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura <=T2 ***** N/A							
NOTE											