



CARTA DEI SERVIZI SPEEDNET SRL

L'Operatore

SPEEDNET SRL, con sede a Sulmona, In Strada Statale 17 km 96,00, snc, è un operatore di telecomunicazioni, che ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico – dipartimento Comunicazioni - l'autorizzazione generale come Internet Service Provider e l'autorizzazione per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico. Nata dall'idea di portare connessione nelle zone più disagiate non servite da adsl Speednet è riuscita a ritagliarsi un buon settore di mercato offrendo servizi sempre più orientati alla soddisfazione globale della Clientela che può così contare su un valido partner tecnologico che assista il Cliente nella propria attività offrendogli nuove prospettive di sviluppo attraverso un adeguato supporto tecnico.

Cos'è La Carta dei Servizi

Speednet adotta la presente Carta dei Servizi nell'ottica di garantire trasparenza nei rapporti con la propria Clientela, nel rispetto di quanto stabilito dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e dalle Delibere AGCOM 254/04/CSP recante disposizioni per l'approvazione della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2) della Legge 31 Luglio 1997, n. 249

La Carta dei Servizi presenta i principi adottati nella fornitura dei servizi, definisce i parametri di qualità che la società si prefigge di raggiungere nella fornitura degli stessi e illustra le modalità di gestione dei rapporti la propria Clientela.

La Carta dei Servizi, resa disponibile nelle forme previste per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è disponibile per il Cliente sul sito www.speednetwifi.it nella specifica sezione dedicata ed è richiamata nelle condizioni Generali di Contratto e verrà costantemente aggiornata sulla base delle variazioni legislative e tecniche del settore.

A chi si applica

La Carta dei servizi regola i rapporti tra Speednet srl ed i propri Clienti (privati, aziende, enti pubblici) disciplinando i rispettivi obblighi della società e dei fruitori dei servizi. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni generali di contratto che disciplinano i rapporti Contrattuali.

la Carta dei Servizi di SPEEDNET si articola in quattro parti:

- PARTE I - Illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- PARTE II - Indica come sono regolati i rapporti tra SPEEDNET e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- PARTE III - Elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- PARTE IV - Descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.



CARTA DEI SERVIZI SPEEDNET SRL

PARTE I – Principi fondamentali

I principi fondamentali

I servizi erogati da Speednet sono finalizzati a soddisfare le esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, domini, Voip) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, correttezza, trasparenza, cortesia, efficienza ed efficacia.

Eguaglianza

Nell'offrire i propri servizi la società si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti, senza distinzione alcuna basata su sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Speednet garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità di servizio

Speednet fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, per tutta la durata del Contratto, salvo eventi di forza maggiore ed i tempi necessari per lo svolgimento di attività di manutenzione ordinaria e /o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o irregolarità nella fornitura del servizio per lo svolgimento di attività di manutenzione e/o riparazione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Laddove possibile sarà cura di Speednet informare preventivamente i Clienti degli interventi di manutenzione programmata. La società non risponde di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi ma si impegna, in casi di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, ad adottare le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

Diritto di Informazione

Speednet mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Partecipazione

Speednet riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio fornito in modo corretto, per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Attraverso il proprio servizio di assistenza Speednet analizza le cause dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e presta adeguata considerazione ad eventuali proposte che saranno valutate allo scopo di migliorare i servizi offerti.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da Speednet indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.



Cortesia

Speednet si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni, assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare il servizio di Assistenza Clienti è a disposizione dell'utente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici forniti.

Assistenza

Il servizio clienti Speednet garantisce l'assistenza commerciale per rispondere alle domande di natura commerciale e l'assistenza tecnica per problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso. Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito internet www.speednetwifi.it nella sezione "Supporto".

Il Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 per problematiche amministrative può essere contattato nei seguenti modi:

Via email, scrivendo a amministrazione@speednetwifi.it

Via Telefono, al numero 0864-577798

IL Servizio di Assistenza Clienti attivo tutti i giorni dalle 08:00 alle 22:00 per problematiche tecniche, può essere contattato nei seguenti modi:

Via email, scrivendo a supporto@speednetwifi.it

Via telefono, al numero 0864-577798

Speednet confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata, e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

Efficienza ed Efficacia

Speednet persegue l'obiettivo di costante miglioramento del servizio offerto e adottando soluzioni tecnologiche, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, garantisce l'offerta di un servizio di telecomunicazioni efficiente, prestato cioè con la massima diligenza, in modo da renderlo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti.



CARTA DEI SERVIZI SPEEDNET SRL

PARTE II – Rapporto con i Clienti e Accessibilità ai Servizi

Informazioni agli utenti

Speednet ispirando tutta la sua attività ai principi di buona fede e correttezza rende disponibili al pubblico in modo chiaro, tempestivo e trasparente informazioni economiche, tecniche e giuridiche relative alle prestazioni offerte. L'obiettivo di informazione agli utenti è perseguito:

- a) specificando chiaramente prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione del servizio, durata del contratto, recesso; descrizione delle condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite all'utente;
- b) informando gli utenti di eventuali variazioni delle condizioni contrattuali, delle modalità di erogazione dei servizi, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso verso le stesse;
- c) indicando le procedure per i reclami e quelle per la risoluzione delle controversie;
- d) indicando al Cliente gli indennizzi spettanti in caso di inadempimento della società.

Attivazione del servizio

Speednet si impegna ad attivare i servizi offerti nel rispetto delle Condizioni generali di contratto che il Cliente riceve in fase di attivazione dello stesso e comunque illustrate direttamente sul sito www.speednetwifi.it.

La società pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. Qualora a causa di motivata indisponibilità di risorse tecniche, o per altra causa imputabile a terzi o al Cliente stesso, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, la società si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, per quanto possibile, concorda con Lui tempi e modalità diversi di attivazione.

Condizioni di recesso e di rinnovo

Il Contratto per l'erogazione del Servizio, si intende della durata di 18 (diciotto) mesi. Alla scadenza il Cliente potrà sottoscrivere una nuova offerta o il Contratto si intenderà risolto.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Speednet s.r.l., Strada Statale 17 km 96,00, snc – 67039 Sulmona (Aq) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo speednet@pec.speednetwifi.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di Speednet. In caso di recesso da parte del Cliente, Speednet avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di eventuali pendenze in essere e dei costi di disattivazione, che salvo indicazione scritta nella Scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine, sono indicate nelle Condizioni generali di contratto.

Fatturazione e modalità di pagamento

Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a Speednet il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto unitamente ad un importo a tantum, così come indicato nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Al riguardo Speednet emetterà fattura in formato elettronico, recapitata al Cliente tramite il sistema di interscambio. Il cliente riceverà altresì copia cortesia della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

Il pagamento del canone connesso al Servizio Speednet potrà essere corrisposto mediante le modalità indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Salvo



diversa indicazione scritta il pagamento dei canoni è anticipato con cadenza bimestrale.

Sono accettate come possibili modalità di pagamento, o l'addebito diretto in conto (SDD), i contanti o con carte di credito e/o debito presso la sede dell'azienda, il bollettino postale, il pagamento a mezzo metodi di pagamento digitali. La scelta della modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di inadempimento totale o parziale, fermo restando il diritto di Speednet di sospendere e/o risolvere il contratto, l'utente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori previsti.

La società si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi e variare le Condizioni Generali di Contratto per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nelle comunicazioni da inviarsi al Cliente a mezzo posta elettronica.

Le modifiche avranno efficacia solo dopo 30 giorno dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente e decorso tale termine si intenderanno integralmente ed incondizionatamente accettate dall'utente finale.

Consumi

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni. In caso di traffico anomalo, Speednet si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.speednetwifi.it

Modalità per richiedere assistenza e prestare reclami

Il servizio clienti Speednet garantisce l'assistenza commerciale per rispondere alle domande di natura commerciale e l'assistenza tecnica per problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso.

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito internet www.speednetwifi.it nella sezione "Supporto". Speednet confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

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

Speednet si impegna a risolvere i guasti, anche quelli di particolare complessità, il più velocemente possibile. Qualora per le manutenzioni programmate fosse necessario interrompere momentaneamente i servizi Speednet si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

Speednet si impegna a fornire, quando possibile, immediato riscontro ad ogni reclamo ed a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro il termine indicato nell'offerta commerciale, se previsto.



Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Speednet risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente, per i soli servizi con SLA PREMIUM o SLA PREMIUM24 potrà richiedere il riconoscimento di una penale così come indicata nel "Service Level Agreements". Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi: cause di forza maggiore; mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati; sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.); irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

Procedura di segnalazione guasti

Premesso che Speednet 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, Speednet si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Speednet e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Speednet, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Speednet resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Speednet contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Speednet respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.



CARTA DEI SERVIZI SPEEDNET SRL

PARTE III – Standard di qualità

Nel rispetto di quanto previsto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Speednet monitora e verifica gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti. Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di Speednet sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, non tenendo quindi conto di ritardi e/o malfunzionamenti causati da terzi, eventi eccezionali, scioperi o atti dell’Autorità Pubblica. Ogni anno la società definisce e aggiorna questi standard di qualità in rapporto ai risultati conseguiti nell’anno precedente e pubblica sul proprio sito, nella sezione Carta dei Servizi, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti. Speednet in ottemperanza a quanto richiesto, individua i seguenti standard di qualità ed in rapporto ad essi, per l’anno 2020, si prefigge i risultati di seguito indicati:

Tempo di attivazione del servizio

L’obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell’ordine valido dall’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda ultra larga FTTC e GPON FTTH e di 20 (venti) giorni per servizi a larga banda Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

Continuità dei Servizi

Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso e linee a larga banda, rilevate su base mensile nello stesso periodo. L’obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento, per guasti non dipendenti da operatori terzi, o da eventi eccezionali, inferiore al 5%.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definisce il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente ed il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)

L’obiettivo perseguito, salvo ritardi dipendenti dall’utente o da cause di forza maggiore, è un tempo di riparazione inferiore a 1 giorni

Tempo di risposta alla chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano, 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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano: Obiettivo prefissato è 20 secondi

Tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano, ossia intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto: Obiettivo 30 secondi



Addebito contestati

L'indicatore definisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 2%

Accuratezza in fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 2%.



CARTA DEI SERVIZI SPEEDNET SRL

PARTE IV – Rimborsi e Indennizzi

Somme erroneamente addebitate

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

Indennizzi

A fronte degli impegni sopra esposti Speednet provvederà ad indennizzare i Clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali.

Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione)

Speednet riconosce un indennizzo a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o per il trasloco della stessa (da un indirizzo ad un altro del Cliente), fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore. Speednet si impegna ad accertare il ritardo entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione di disservizio da parte dell'utente ed in caso di accertamento positivo gli riconosce 1 mese di prolungamento del servizio. Qualora il ritardo nell'attivazione di una nuova linea o il trasloco della stessa siano imputabili al Cliente, il termine di attivazione dei servizi sopra indicati si intende sospeso per tutto il tempo in cui dura la causa ostativa dell'attivazione stessa.

Modalità di corresponsione degli indennizzi

Speednet corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi 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'indennizzo, 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.

Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Speednet, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Speednet 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:

a) 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;
- b) ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
 - c) 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 Speednet, 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;
 - d) 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 Speednet (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Speednet, 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;
 - e) attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
 - f) 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;
 - g) 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);
 - h) ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
 - i) disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a Speednet, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

Modalità di corresponsione degli indennizzi

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

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 Speednet non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Protezione dei dati personali – Riservatezza delle informazioni

Speednet garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso, assicura che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato.

Il Cliente è informato che i dati personali da Lui forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al solo fine di erogazione dei servizi oggetto del contratto sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di Speednet garantirà massima riservatezza sui dati del Cliente che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dai Contratti.

Il Cliente è consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti da parte di Speednet ad altri soggetti delegati da Speednet per l’espletamento di servizi tecnici ed amministrativi connessi con l’oggetto del



Contratto sottoscritti, che saranno a loro volta obbligati all'obbligo di riservatezza.

Inserimento negli elenchi telefonici

Speednet informa il Cliente della possibilità di scegliere di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente manifesti la scelta di essere inserito in elenco, l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni sottoscritte e nei tempi tecnici necessari.

Il Cliente è espressamente a conoscenza del fatto che la pubblicazione degli elenchi telefonici avviene da parte di soggetti sulle cui esigenze lavorative Speednet non ha alcuna forma di controllo e/o intervento, per cui Speednet non assume nessun impegno per quanto riguarda la tempistica di inserimento dei dati del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

In caso di controversie

Per le controversie eventualmente insorte e nel caso in cui i Clienti lamentino la lesione di un diritto o interesse protetto da un contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni e intendano adire in giudizio, gli stessi sono tenuti a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio.