

## Carta dei Servizi

### 1. PREMESSA

Connecting Project Srl è un Operatore di telecomunicazione che ha redatto la presente Carta dei Servizi in un'ottica di qualità dei servizi offerti e di trasparenza verso i Clienti.

La Carta dei Servizi racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di comunicazione elettronica: fonia, internet e trasporto voce.

Connecting Project rivende i servizi sopra elencati con il brand "Conecto". Nel seguito Connecting Project SRL verrà indicata con il nome "Conecto".

Nella Carta dei servizi sono sintetizzati i diritti dei Clienti e gli impegni che CONECTO assume nei loro confronti.

#### 1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di CONECTO è stata redatta in linea con quanto espresso dall'Art.10 del D.P.R. n.318 del 18 Settembre 1997 e dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

La carta dei servizi disponibile on-line sul sito di [www.conecto.it](http://www.conecto.it) viene inviata ai Clienti che ne fanno richiesta.

Viene aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti nell'offerta commerciale.

### 2. ASPETTI GENERALI

CONECTO è un Autonomous System I.S.P. e W.I.S.P. iscritto al R.O.C. ed in possesso delle autorizzazioni generali per l'erogazione di servizi di telecomunicazioni a Banda larga e Voip e offre alla Clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

CONECTO rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 200 mbit/s per le aziende.

Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali e per cause non imputabili a CONECTO non avvenire in perfetta sincronia, provocando in siffatte ipotesi l'impossibilità temporanea di usufruire del servizio di fonia.

CONECTO, nonostante operi in un sistema misto che necessita il coinvolgimento di operatori terzi per l'erogazione dei servizi e questo non sempre permette l'individuazione immediata delle criticità e delle relative soluzioni, si impegna, quotidianamente, al miglioramento della propria offerta in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze del Cliente e ridurre al minimo i problemi tecnici.

In contesti particolarmente critici, CONECTO si impegna a minimizzare i possibili disagi per i Clienti, anche con collegamenti temporanei gratuiti in modo da garantire la continuità del servizio.

### **3 ASPETTI FONDAMENTALI**

#### 3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

CONECTO fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. CONECTO ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso interpreta le condizioni generali e le specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e della normativa di riferimento.

#### 3.2 CONTINUITÀ

CONECTO si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, CONECTO si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

Nel caso di interventi di manutenzione programmata, che generano interruzioni complete del servizio, Conecto si impegna ad informare il Cliente in anticipo specificando, se possibile, l'eventuale durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. I servizi di CONECTO vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### 3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla normativa vigente e di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

CONECTO esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti. Con riferimento a questi ultimi si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 60 (sessanta) giorni dalla ricezione.

#### 3.4 CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesìa e trasparenza sono i principi ai quali si ispira CONECTO nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per renderne semplice e chiara la consultazione.

#### 3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

CONECTO si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

#### 3.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

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

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

Il trattamento dei dati da parte di CONECTO garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso le sedi operative di CONECTO, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di CONECTO ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di CONECTO e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e del Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati" (GDPR).

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da CONECTO, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di CONECTO e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- il numero o l'identificazione del Cliente;
- l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- il numero degli abbonati chiamati;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di CONECTO che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di CONECTO. In ogni caso, il Cliente gode dei diritti previsti

dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano. Qualora il Cliente volesse esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs. 196/03 ("Codice della Privacy") e dall'art. 15 del GDPR può inviare una richiesta a CONECTO.

Nella sua qualità di interessato, il Cliente può esercitare i diritti di cui all'art. 15 GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha infatti il diritto di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati gli vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile
- chiedere indicazioni e, nel caso, la copia:
  - dell'origine e della categoria dei suoi dati personali;
  - della logica di utilizzo, nel caso le sue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
  - delle finalità e modalità del trattamento;
  - degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
  - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza;
  - del periodo in cui i suoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
  - dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per lui;
  - dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei suoi dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei suoi dati non corretti o l'integrazione dei suoi dati non completi, qualora ne avesse interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei suoi dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:
  - se trattati illecitamente;
  - se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
  - nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i suoi dati;
  - in caso venga imposto dalla legge;
  - nel caso in cui siano riferiti a minori.
  
- Il Titolare dei dati (Conecto), può rifiutare di cancellare i dati del cliente nel caso di:
  - esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
  - adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
  - motivi di interesse sanitario pubblico;

- archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
- accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria;
  
- Il Cliente può ottenere la limitazione del trattamento dei propri dati nel caso di:
  - contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento o la rettifica dei suoi dati;
  - trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione;
  - esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria;
  - verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- Il Cliente può ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che lo riguardano che ha fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte:
  - per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
  - al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

### 3.7 SICUREZZA

CONECTO, 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. In particolare CONECTO garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di CONECTO 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.

#### 4 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

I servizi offerti da CONECTO sono orientati al mercato business e mirano a servire le PMI e tutti i professionisti in possesso di Partita IVA. Conecto eroga servizi anche alle utenze residenziali, ma in forma minore. Gli utenti hanno diritto di essere informati relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. Pertanto CONECTO si impegna a:

- a) attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto. Le Condizioni generali di contratto sono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto e sono pubblicate on-line sul sito Internet;
- b) sul sito Internet sono anche pubblicati e aggiornati i prezzi di listino al pubblico che si intendono al netto di IVA e variano a seconda delle offerte sottoscritte;
- c) mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- d) garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- e) agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste;
- f) inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni;
- g) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il sito internet [www.conecto.it](http://www.conecto.it)
- h) inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- i) curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione dei guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa al Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da CONECTO o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche



- ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di CONECTO o ai terzi da questa incaricati.
- j) fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
  - k) conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, CONECTO mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata a CONECTO;
  - l) fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio Operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione direttamente nella propria fattura mensile e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

#### 4.1 COPERTURA DEL SERVIZIO

CONECTO mette a disposizione dei propri Clienti il servizio di copertura per quanto riguarda i circuiti dati ADSL, VDSL e FIBRA.

Su espressa richiesta del cliente CONECTO fornirà tutti i dati del collegamento: la distanza dal Dslam di collegamento e la massima banda in download.

#### 4.2 SPEED TEST

CONECTO mette a disposizione dei propri Clienti il servizio di Speed test per misurare le performance della propria connessione di rete. Il test serve a misurare le prestazioni della propria connessione, da qualsiasi computer e con connessione a Internet. Il Cliente può scaricare il Software e effettuare i test (<http://www.speedtest.net/it/>). Affinché il Test avvenga in maniera corretta è necessario disporre di una connessione e la verifica deve essere eseguita sulla porta LAN del router escludendo la rete Lan.

### **5 OFFERTA DEI SERVIZI INTERNET**

#### 5.1 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI ADSL, ADSL2 E ADSL2+

Tutti i circuiti ADSL di CONECTO sono forniti con navigazione Flat.

- Banda Minima Garantita (BMG/MCR)

Tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito ADSL non deve mai andare sia in Download che in Upload. Qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

- Indirizzi Ip statici

Ogni circuito ADSL può essere fornito con almeno un indirizzo IP statico e il Cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

### 5.1.1 Prestazioni dei circuiti ADSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- I. la velocità del profilo Internet sottoscritto (Download da 640 Kbps a 20 Mega);
- II. la massima velocità in Download e in Upload del circuito ADSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del Cliente e la centrale di raccolta, maggiore è la distanza minore sarà la prestazione effettiva del circuito.
- III. il livello di congestione della rete, essendo circuiti in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- IV. il server a cui il Cliente è collegato e le caratteristiche del computer in dotazione;
- V. il modem/router utilizzato dal Cliente e la configurazione dello stesso.

## 5.2 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI VDSL

La tecnologia VDSL permette di superare i limiti delle attuali ADSL che sono legati principalmente alla distanza fra l'utente finale e il Dslam di raccolta mediante collegamenti in Fibra ottica a cabinet e/o alla sede del Cliente. Il circuito VDSL riesce a raggiungere una consistente porzione di utenze senza dover intervenire sulle linee telefoniche già esistenti.

### 5.2.1 Prestazione dei circuiti VDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- I. la velocità del profilo Internet sottoscritto (Download fino a 200 Mega e Upload fino a 50 Mega);
- II. Premesso che i circuiti VDSL possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità, la massima velocità in Download e in Upload del circuito VDSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del Cliente e il Dslam di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito.

### 5.2.2 Velocità massime dei circuiti VDSL

La distanza massima per l'attivazione di un circuito VDSL FTTC non può essere maggiore di 1,2 Km, tale distanza è sempre riportata sul portale di verifica di copertura di CONECTO. La velocità del circuito è parametrata in funzione del grafico descritto sopra.

## 5.3 CARATTERISTICHE DEI CIRCUITI IN FIBRA OTTICA

Tutti i circuiti in Fibra Ottica di CONECTO sono con navigazione Flat.

- Banda Minima Garantita (BMG /MCR):

tutti i circuiti in Fibra Ottica vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori al 5% di quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

- Indirizzi Ip statici:

ogni circuito in Fibra Ottica viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il Cliente potrà



richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256.

### 5.3.1 Prestazioni dei circuiti in Fibra Ottica

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- la velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 10 Mega a 100 Mega);
- i circuiti in Fibra Ottica possono essere attivati solo dopo la effettiva verifica di fattibilità;
- il server cui il Cliente è collegato e le caratteristiche del computer in dotazione;
- il router utilizzato dal Cliente e la configurazione dello stesso.

### 5.3.2 Velocità massima dei circuiti in Fibra Ottica

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito Fibra Ottica contrattualizzato dal Cliente.

## 5.4 SERVIZI VOIP

L'infrastruttura Voip di CONECTO è stata realizzata per garantire le chiamate in ingresso (emergenza) al Cliente anche in caso di guasto delle connessioni Internet che provocano l'impossibilità della consegna delle numerazioni e il loro corretto funzionamento sia in ingresso che in uscita.

## 6 **DISPONIBILITA' ANNUA DEI SERVIZI**

La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico.

L'indisponibilità viene quindi calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio fornito da CONECTO è affetto da guasto bloccante.

Nel calcolo dei livelli di disponibilità del servizio non sono considerate le condizioni di funzionamento anomalo non imputabili a CONECTO come:

- casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre;
- malfunzionamenti attribuibili ai sistemi e/o comportamenti del Cliente finale;
- permessi di accesso al sito in carico a soggetti terzi quali Enti pubblici e/o privati.

Resta inteso che, il calcolo della disponibilità e dei tempi per la riparazione dei guasti bloccanti decorreranno comunque dalla prima notifica da parte del Cliente o di CONECTO del guasto.

Sarà responsabilità del Cliente consentire tempestivamente a CONECTO l'accesso al sito per il completamento del ripristino del servizio. L'intervallo di tempo trascorso in attesa di accedere al sito Cliente finale non sarà valutato nel calcolo della disponibilità e del tempo di ripristino del servizio.

Eventuali guasti imputati a cause non di pertinenza CONECTO sono esclusi dal calcolo.

La disponibilità annua per singolo accesso dovrà essere maggiore od uguale rispetto ai valori indicati di seguito:

- ADSL 98%
- VDSL FTTC 98%
- LINK IN FIBRA 99,8%

## 7 DELIVERY DEI SERVIZI

CONECTO eroga i suoi servizi seguendo gli standard di qualità indicati dall'AGCOM. I tempi di delivery dei vari servizi sono indicati di seguito:

- NAVIGA ADSL 30 gg 95% dei casi
- VOLA VDSL 30 gg 95% dei casi
- FIBRA VERA 90 gg 95% dei casi
- VPBX e UC 30 gg 95% dei casi
- NUMERAZIONI NUOVE 1 gg 100% dei casi
- NUMERAZIONI PORTATE SINGOLE 9 gg lavorativi 99% dei casi
- SELEZIONE PASSANTE 10 gg lavorativi 99% dei casi

Il processo di Delivery delle numerazioni portate può subire delle variazioni rispetto alla tabella sopra riportata in quanto il rilascio dei codici dipende dall'Operatore cedente che dovrà regolarizzare, secondo quanto indicato dalla Normativa di riferimento, l'instradamento verso l'Operatore Recipient CONECTO.

## 8 ASSURANCE

### 8.1 GESTIONE SEGNALAZIONI E RECAPITI TELEFONICI

CONECTO fornisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza Clienti è disponibile ai seguenti numeri:

- Informazioni commerciali ed amministrative
  - > Tel: 0744.1963040
  - > Fax: 0744.1963042
  - > Mail: [info@conecto.it](mailto:info@conecto.it)
- Informazioni tecniche
  - > Tel: 0744.1963041
  - > Fax: 0744.1963042
  - > Mail: [supporto@conecto.it](mailto:supporto@conecto.it)

CONECTO offre alla propria Clientela anche un servizio tecnico disponibile H24, che viene fornito mediante sottoscrizione di apposito contratto al quale il Cliente può aderire in maniera facoltativa.

### 8.2 MONITORAGGIO DEI CIRCUITI

Tutti i circuiti collegati al Cliente sono monitorati da un sistema automatico che rileva i consumi della banda e le performance: nello specifico i valori di Download e Upload, il PING, la qualità della linea e l'occupazione della CPU del router. Tutti i dati relativi al monitoraggio dei circuiti sono archiviati e disponibili al Cliente che ne può fare richiesta.

### 8.3 GESTIONE DEL TROUBLE TICKET

Il Cliente ha la possibilità di inviare le segnalazioni attraverso le modalità indicate al paragrafo precedente.

Le richieste del Cliente vengono gestite mediante un sistema informatico che tiene traccia di tutte le segnalazioni inviate. Il Sistema registra come ticket sia le segnalazioni di guasto bloccante sia quelle di gestione ordinaria come, a titolo esemplificativo, le richieste di configurazioni (ticket di change). Ogni ticket, gestito dalla struttura tecnica di CONECTO viene chiuso specificando sia la modalità di risoluzione del ticket che la competenza dello stesso; pertanto l'analisi del servizio erogato al Cliente, non viene effettuata sulla numerosità dei ticket gestiti ma sulla competenza di chiusura e sul tempo di ripristino del malfunzionamento.

### 8.4 SLA DI ASSURANCE

#### 8.4.1 Guasti Bloccanti

Per guasto bloccante si intende la completa interruzione del servizio per cause tecniche imputabili a CONECTO. Non rientrano tra le cause imputabili a CONECTO:

- a) eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri Organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata);
- b) guasti generalizzati sull'infrastruttura sul territorio nazionale, rottura dei cavi e qualsiasi altro guasto riconducibile a casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre.

I tempi di ripristino, in caso di guasto bloccante dei servizi, dipendono dal tipo di Circuito contrattualizzato.

- |                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| ○ NAVIGA ADSL       | 8h lavorative 95% dei casi  |
| ○ VOLA VDSL         | 8h lavorative 95% dei casi  |
| ○ FIBRA VERA        | 6h lavorative 95% dei casi  |
| ○ FIBRA VERA        | 12h lavorative 99% dei casi |
| ○ VPBX e UC         | 8h lavorative 95% dei casi  |
| ○ NUMERAZIONI NUOVE | 8h lavorative 95% dei casi  |

#### 8.4.2 Degrado

Un circuito è degradato quando sono compromesse le prestazioni degli standard qualitativi della banda massima e minima garantita.

I tempi di ripristino, in caso di degrado dipendono dal tipo di Circuito contrattualizzato.

- |               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| ○ NAVIGA ADSL | 5gg 95% dei casi            |
| ○ VOLA VDSL   | 5gg 95% dei casi            |
| ○ FIBRA VERA  | 12h lavorative 99% dei casi |
| ○ VPBX e UC   | 16h lavorative 95% dei casi |

## **9 LISTINI**

### 9.1 LISTINO DI VENDITA DEI SERVIZI

I listini di vendita dei Servizi, che sono pubblicati on-line sul sito di CONECTO, possono essere soggetti a variazioni sulla base di progetti specifici.

### 9.2 LISTINO TRAFFICO CHIAMATE

Il listino applicato alle chiamate internazionali può essere soggetto a variazioni dovute a cambiamenti di natura socio-politica, ad accordi internazionali che non dipendono dalla volontà di CONECTO, la quale si impegna a comunicare tali variazioni al Cliente almeno 5 gg prima dell'entrata in vigore.

## **10 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

Per i servizi fruiti il Cliente riceverà da CONECTO i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a CONECTO il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

### 10.1 INDENNITÀ DI MORA PER MANCATO PAGAMENTO ADEMPIMENTO O RITARDATO ADEMPIMENTO

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

### 10.2 DEPOSITO CAUZIONALI

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento CONECTO in caso di ritardo nei pagamenti.

## **11 RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che CONECTO non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati di seguito:

CONNECTING PROJECT s.r.l.

Servizio assistenza clienti

Largo Elia Passavanti N. 18 – 05100 Terni

Fax: 0744.1963042

Mail: [info@conecto.it](mailto:info@conecto.it)

CONECTO si impegna a fornire al Cliente un riscontro nel minor tempo possibile ed in ogni caso entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, nella stessa modalità con cui CONECTO ha ricevuto lo stesso.

In caso di accoglimento del reclamo, CONECTO indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta ed è adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti.

CONECTO, inoltre, comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS e s.m.i.

### 11.1 CONTENZIOSO TRA L'OPERATORE E IL CLIENTE

La risoluzione delle controversie tra CONECTO e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Come previsto dalla delibera 203/18/CONS e s.m.i. l'istanza può essere presentata on line tramite procedura Concilia Web all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera.

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 [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, il Cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia, anche tramite fax, al servizio clienti CONECTO.

I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono

rimborsati. Se CONECTO dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

## 11.2 RECLAMI RELATIVI AGLI IMPORTI FATTURATI

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. CONECTO esamina il reclamo e fornisce risposta al Cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, CONECTO entro detto termine, informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

## **12 QUALITA' DEI SERVIZI**

CONECTO annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e periodicamente li misura e li pubblica come previsto dalla normativa di settore.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate sul sito di CONECTO.

CONECTO 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.

## **13 RIMBORSI ED INDENNIZZI**

### 13.1 INDENNIZZI

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibili a CONECTO il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile pagato relativamente al servizio erogato, per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

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

CONECTO si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

CONECTO così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. CONECTO corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.