

2011



## **[LA CARTA DEI SERVIZI DI NET & COM S.R.L.]**

*Conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalla direttiva specifica 131/06/CSP per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da Net & Com S.r.l. .*



---

## SOMMARIO

---

<b>1 - LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>1</b>
<b>2 - CHI SIAMO .....</b>	<b>2</b>
<b>3 - PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>3</b>
3.1 - Uguaglianza ed imparzialità .....	3
3.2 - Continuità.....	3
3.3 – Diritto di scelta .....	3
3.4 - Diritto di accesso .....	3
3.5 – Miglioramento dei servizi .....	3
<b>4 - INFORMAZIONE DEGLI UTENTI .....</b>	<b>4</b>
<b>5 - OFFERTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>5</b>
<b>6 – CONSUMI.....</b>	<b>6</b>
<b>7 - PAGAMENTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
<b>8 – RECLAMI E SEGNALAZIONI.....</b>	<b>8</b>
<b>9 – ASSISTENZA.....</b>	<b>9</b>
<b>10 - QUALITÀ DEI SERVIZI.....</b>	<b>10</b>
<b>11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI .....</b>	<b>13</b>

## 1 - LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei servizi di Net & Com S.r.l., di seguito definita “Net & Com” ovvero “organismo di telecomunicazioni”, è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalla direttiva specifica 131/06/CSP per i servizi di accesso ad internet da postazione emanate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito “AGCom”) e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da Net & Com.

La presente carta dei servizi è inviata all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall’art. 2, comma 4 lettera b della direttiva 179/03/CSP.

La carta dei servizi è resa disponibile al contraente prima dell’esecuzione del contratto mediante indicazione (all’interno della documentazione di offerta proposta) dell’indirizzo web (<http://www.netecom.it/>) presso il quale è possibile reperire la carta stessa. La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente. La carta dei servizi è resa disponibile ai clienti Net & Com mediante indicazione in fattura dell’indirizzo web (<http://www.netecom.it/>) presso il quale è disponibile la carta stessa o, in formato cartaceo, su richiesta del Cliente indirizzata al Servizio Clienti.

I contratti proposti da Net & Com si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Net & Com informa l’AGCom ed i propri utenti delle variazioni ed integrazioni della Carta dei Servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Il servizio clienti di Net & Com è a disposizione per ogni informazione legata alla Carta dei Servizi ed è accessibile gratuitamente da rete Net & Com tramite il numero 01431975100. Tale servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.

## 2 - CHI SIAMO

---

L'offerta di Net & Com si caratterizza per un'ampia gamma di servizi voce fissi, dati, Internet e servizi a valore aggiunto, tra cui web hosting e web housing, nonché di soluzioni integrate e personalizzate.

Net & Com ha sede legale a Pozzolo Formigaro (AL), via Regione Piemonte 30.

Per ricevere maggiori informazioni su Net & Com è possibile contattare il servizio clienti al numero 01431975100.

## 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

---

### 3.1 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

---

Net & Com presta al pubblico servizi di telecomunicazione, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

I comportamenti di Net & Com nei confronti dei clienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, rifiuta ogni forma di discriminazione.

Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tali principi.

---

### 3.2 - CONTINUITÀ

---

Net & Com fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Net & Com informa in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

---

### 3.3 - DIRITTO DI SCELTA

---

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

---

### 3.4 - DIRITTO DI ACCESSO

---

Net & Com garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in proprio possesso, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al D. Lgs. n° 196 del 30 Giugno 2003 e successive modificazioni.

---

### 3.5 - MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

---

Net & Com persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia ed efficienza dei servizi, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

Ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Net & Com si impegna a fornire tempestivo riscontro.

## 4 - INFORMAZIONE DEGLI UTENTI

---

Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

A tal fine Net & Com si impegna a:

- a) presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- d) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- f) specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.

## 5 - OFFERTA DEI SERVIZI

---

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS.

Net & Com adotta uno schema di contratto nel quale sono precisati:

- a) il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio:
  - i. il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - ii. il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - iii. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  - iv. i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - v. gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  - vi. una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 8 della direttiva 179/03/CSP;
  - vii. una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. In caso di attivazione di offerte gratuite, gli organismi di telecomunicazioni indicano se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione è comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

## 6 – CONSUMI

---

Net & Com fornisce agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

È fatta salva la facoltà di Net & Com di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

## 7 - PAGAMENTO DEL SERVIZIO

---

Oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, Net & Com indica nella documentazione di fatturazione:

- a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso;
- b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni;
- c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

Net & Com si impegna a:

- a) inviare ai clienti le fatture con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti;
- b) restituire eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro 90 giorni dalla cessazione del contratto.

## 8 – RECLAMI E SEGNALAZIONI

---

Net & Com assicura agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Di tali reclami è garantita la riferibilità.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

Net & Com si impegna a definire i reclami entro 45 giorni dalla presentazione e a comunicarne l'esito al cliente. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre al cliente sono comunicate le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente 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 della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

## 9 – ASSISTENZA

---

Net & Com fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione. In caso di servizi prepagati, la medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

Net & Com ed i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono all'utente un proprio identificativo.

## 10 - QUALITÀ DEI SERVIZI

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

OPERATORE:	NET & COM S.R.L.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	14,5
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32,5	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,9	
			Media	giorni solari	5,5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d.	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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	25,5
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	58	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,9	
			Media	giorni solari	9,5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d.	
		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 larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d.	
			Media	giorni solari	n.d.	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d.	
		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 d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	27	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99	
			Media	giorni solari	6	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d.	
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	5		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	9			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99			
	Media	giorni solari	7			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d.			

SERVIZIO NON FORNITO NELL'ANNO DI RIFERIMENTO

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	%	n.d.	SERVIZIO NON FORNITO NELL'ANNO DI RIFERIMENTO	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	7,9		
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	n.d.		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.d.		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.d.		
		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	24,5		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	77		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,6		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	17,5		
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	10		
				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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			90		
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi
						Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	44
		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	%	1
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				%	1		
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.d.		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.d.		

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		n.d.
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6500
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1500
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6250
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.d.
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	350
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	200
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	340
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.d.
		S/A		8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	20
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,9

#### 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)

## 11 - RIMBORSI ED INDENNIZZI

---

Net & Com si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, effettua automaticamente il rimborso ai relativi abbonati o, in caso di servizi prepagati, informa gli utenti della possibilità di richiederlo.