

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi di NEW S.n.c. (di seguito per brevità NEW) descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le condizioni generali di offerta dei servizi, i parametri di qualità degli stessi e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La Carta dei Servizi è vincolante per NEW nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

La versione vigente della Carta dei Servizi è disponibile all'indirizzo [www.newcomm.it/carta-dei-servizi](http://www.newcomm.it/carta-dei-servizi). I contratti proposti da NEW si uniformano ai principi ed ai criteri esposti nella Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali e l'Offerta Commerciale.

### Provisorietà della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive delle Autorità competenti in materia, all'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché alle indicazioni fornite dei clienti.

### L'Azienda

NEW è una società che opera nel mercato dell' ICT (Information e Communication Technology) dal 1999 ed è costantemente rivolta all'innovazione e all'aiuto alla crescita dei propri Clienti tramite soluzioni di integrazione dati-fonia. NEW offre servizi tradizionali e d'avanguardia nei settori informatica, telefonia e unified communication, reti dati (networking), provider di servizi internet e linee voce.

NEW è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica ISP ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi servizi ISP ai propri Clienti.

## PARTE PRIMA – Principi fondamentali, diritto di scelta, riservatezza

### 1.1 Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e i suggerimenti dei Clienti saranno adeguatamente considerate ed interpretate da NEW al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti stessi. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti.

### 1.2 Uguaglianza e Imparzialità

New fornisce i propri servizi secondo i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche. NEW garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

### 1.3 Continuità di servizio

NEW dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

NEW, per la parte di sua competenza, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e senza interruzione, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, per tutta la durata del contratto nel rispetto reciproco delle regole.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, NEW si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio possibile, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi.

Si informa inoltre che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, NEW concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

### 1.4 Efficienza ed Efficacia

NEW fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. NEW si impegna per assicurare una garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. NEW persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### 1.5 Cortesia e Trasparenza

NEW si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

Il Servizio Assistenza Clienti è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da NEW un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

### **1.6 Diritto di scelta, Migrazione, Inserimento negli elenchi telefonici**

In ottemperanza del diritto di scelta della clientela, NEW si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

NEW riconosce il diritto di scelta del Cliente alle procedure inerenti alla migrazione e alla portabilità dei servizi, con particolare riguardo alla fornitura del Codice di Migrazione, secondo le delibere dell'AGCOM.

NEW, inoltre, si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

### **1.7 Tutela della riservatezza**

NEW garantisce al Cliente la tutela di cui al D.lgs. n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

I dati personali potranno essere comunicati da NEW esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, società di recupero dei crediti, consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali, fornitori dell'Azienda, società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate all'indirizzo "NEW SNC Via Monte Verlaldo, 42/a, 36073 Cornedo Vicentino (VI)" oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [new@pec.newcomm.it](mailto:new@pec.newcomm.it)

### **1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

NEW contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti NEW devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **1.9 Sicurezza delle reti**

NEW si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

### **1.10 Informazioni alla clientela**

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera, NEW riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente. NEW si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni alle modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

### **1.11 La proprietà intellettuale e industriale**

Le attività di NEW riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

## **PARTE SECONDA – Servizi, adesione ai servizi e rapporti con i Clienti**

### **2.1 Servizi offerti**

NEW si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà. Per quanto riguarda i servizi di comunicazione elettronica, i settori di attività coprono fonia, trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione, servizi accessori (quali hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, domini, realizzazione siti web, assistenza dei servizi offerti) sia mantenuti nella propria struttura che erogati tramite aziende partner.

I servizi che compongono l'offerta di NEW sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Domanda di Adesione ai Servizi TWT, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di NEW o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di NEW.

### **2.2 Adesione ai servizi, attivazione dei servizi, stipula e modifica del contratto**

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente.

Per l'adesione ai servizi, NEW formula inizialmente al Cliente un'apposita offerta contrattuale (proposta di abbonamento o modulo d'ordine) inerente i servizi richiesti, che deve essere firmata dal Cliente stesso per accettazione. L'offerta contiene le informazioni fondamentali per NEW in funzione dell'attivazione e della fornitura del servizio richiesto.

La formalizzazione del rapporto è assicurata inoltre dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla presente Carta dei Servizi e dall'offerta commerciale.

I contratti per la fornitura dei servizi possono essere conclusi anche tramite invio mail o fax. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS.

In caso di attivazione di offerte gratuite, NEW si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente o lasciano al Cliente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

NEW si impegna ad attivare il servizio di accesso ad internet e di telefonia vocale nel più breve tempo possibile. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da NEW nell'Offerta Commerciale. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, NEW si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora il Cliente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

NEW riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di esercizio del recesso, trasferimento dell'utenza presso altro operatore e risoluzione per inadempimento), il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi.

In caso di scioglimento del contratto, NEW si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

NEW si riserva il diritto di modificare unilateralmente, per giustificato motivo, le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del contratto, per "giustificato motivo" si intende mutamenti del contesto legislativo, o delle direttive dell'autorità di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a NEW mediante lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC). In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di NEW della comunicazione di recesso del Cliente.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a NEW, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

### 2.3 Servizio Assistenza Clienti e punti di contatto

Per qualsiasi informazione sui servizi offerti da NEW, sia tecnici che commerciali, il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti al numero 0445.446749, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00.

L'assistenza tecnica può essere richiesta al numero 0445.446749 oppure via mail tramite [assistenza@newcomm.it](mailto:assistenza@newcomm.it) o in alternativa [support@newcomm.it](mailto:support@newcomm.it). Il Servizio Assistenza Clienti consente ai Clienti di segnalare guasti, chiedere informazioni su servizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Altri punti di contatto:

-posta: NEW SNC Via Monte Verlaldo, 42/a, 36073 Cornedo Vicentino (VI)

-fax: 0445.459434

-e-mail generiche o amministrative: [new@newcomm.it](mailto:new@newcomm.it)

### 2.4 Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza - Blocco permanente di chiamata e sblocco selettivo

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), NEW prevede l'attivazione di un blocco standard delle chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89x, 70x) e ai codici satellitari.

Il cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e dev'essere richiesto mediante specifico modulo firmato dal rappresentante legale abbonato al servizio.

### 2.5 Diritto di Recesso

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a NEW o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC). NEW addebiterà al Cliente il costo sostenuto per la disattivazione dei servizi come indicato nell'Offerta Commerciale.

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: NEW SNC Via Monte Verlaldo, 42/a, 36073 Cornedo Vicentino (VI), oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [new@pec.newcomm.it](mailto:new@pec.newcomm.it)

NEW riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi.

## 2.6 Procedure segnalazione disservizi

I Clienti possono presentare segnalazioni di malfunzionamento o guasti del servizio offerto contattando il Servizio Assistenza Clienti.

L'impegno di NEW è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro i termini massimi previsti, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

L'operatore che riceve la comunicazione segnala al comparto tecnico il disservizio. Verrà eseguita una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, la verifica di tutte le configurazioni ed una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo, l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura propria e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete e l'assistenza tecnica delle eventuali società partner (nel caso il servizio sia erogato da aziende partner di NEW). Il Cliente riceverà informazioni sui tempi di risoluzione del disservizio.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di NEW, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al Cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio è prevista la loro sostituzione gratuita.

Nel caso il problema sia riconducibile ad errata configurazione degli apparati l'operatore seguirà il Cliente nella configurazione degli apparati.

Qualora il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'intervento dell'amministratore della rete locale per individuare la causa: viene richiesto 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.

Nel caso il Cliente non riesca ad effettuare le prove a risolvere il problema aiutato dall'operatore di NEW, può richiedere l'intervento tecnico presso la propria sede.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia, TWT 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 il reparto tecnico di NEW 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, lo staff tecnico di NEW contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di NEW 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 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

Resta inteso che qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso.

Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile il Cliente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

## 2.7 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa ai Clienti è trasparente e di facile consultazione e viene normalmente inviata tramite posta elettronica. Se necessario alla fattura vengono inviati ulteriori dettagli. Il Cliente può richiedere l'invio anche tramite servizio postale e in questo caso verranno addebitati i costi di spedizione. Le fatture vengono emesse con la periodicità indicata nella proposta di offerta (normalmente bimestrale, salvo diversa scelta del cliente dove applicabile) e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (es. traffico).

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo ricevuta bancaria, bonifico bancario, o a mezzo RID o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella proposta d'offerta del servizio presentata al Cliente.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di NEW di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a NEW gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti di NEW per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) può essere richiesto e verrà inoltrato via mail. Se si desidera il dettaglio su formato cartaceo si dovrà effettuare esplicita richiesta al Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto già espressi.

## 2.8 Sospensione del servizio per mancato pagamento o uso improprio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - NEW, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, NEW potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

NEW potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o i Clienti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### **2.9 Somme erroneamente addebitate**

In caso di errori di fatturazione accertati, NEW si impegna a rimborsare ai Clienti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate, provvedendo alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei relativi addebiti/accrediti entro 30 giorni lavorativi dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito o con il successivo evento di fatturazione.

### **2.10 Consumi**

Come strumento sia di autotutela di NEW che di protezione del Cliente, NEW può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente e concordata. In caso di traffico anomalo, NEW 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. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati al Cliente.

### **2.11 Elenchi telefonici**

NEW, si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

### **2.12 Procedure di Reclamo**

I Clienti possono presentare reclamo senza oneri aggiuntivi relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni delle presente Carta dei servizi al Servizio Assistenza Clienti.

NEW fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta entro massimo 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto

Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, NEW entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

### **2.13 Contenzioso Clienti e procedura di conciliazione**

Per le controversie tra NEW e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 173/07/CONS. Per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

## **PARTE TERZA – Standard di qualità, obiettivi, indennizzi e rimborsi**

### **3.1 Standard di qualità**

NEW si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti e nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

I principali parametri monitorati per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP)

- tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet o dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n.131/06/CSP)
- tasso di malfunzionamento (Allegato 2, Delibera n.131/06/CSP)
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti segnalati (Allegato 3, Delibera n.131/06/CSP)
- tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza (Allegato 4, Delibera n.131/06/CSP)
- fatture contestate (Allegato 5, Delibera n.131/06/CSP)
- continuità del servizio

I principali parametri monitorati per il servizio di telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP)

- tempo di fornitura del collegamento iniziale (attivazione servizio)
- tasso di malfunzionamento
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti segnalati
- tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza
- fatture contestate
- accuratezza della fatturazione

### 3.2 Tempi di attivazione dei servizi

Il tempo di attivazione dei servizi effettivamente attivabili è il tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

L'attivazione dei servizi xDSL (adsl, s/hdsl) e FTtx coinvolge diverse realtà, ovvero NEW e operatori terzi.

L'obiettivo perseguito di questo indicatore è il seguente:

- nel 95% dei casi entro 45 giorni per servizi a banda larga xDSL (adsl, s/hdsl) e FTtx su linee telefoniche Telecom già attive
- nel 99% dei casi entro 80 giorni per servizi a banda larga xDSL (adsl, s/hdsl) e FTtx su linee telefoniche Telecom già attive
- nel 95% dei casi entro 75 giorni per servizi a banda larga xDSL (adsl, s/hdsl) e FTtx su linee non attive (naked)
- nel 99% dei casi entro 120 giorni per servizi a banda larga xDSL (adsl, s/hdsl) e FTtx su linee non attive (naked)
- nel 95% dei casi entro 60 giorni per servizi a banda larga Wireless
- nel 99% dei casi entro 75 giorni per servizi a banda larga Wireless
- a seconda della complessità del progetto, per linee fibra ottica dedicate e wireless dedicata punto-punto
- tempo medio di attivazione linee: 25 giorni

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, NEW si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### 3.3 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad internet

Il tasso di malfunzionamento è il 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 attive rilevate nel medesimo periodo. Il tasso di malfunzionamento è riferito a servizi di accesso internet wholesale, in quanto NEW si avvale di strutture di società partner per la fornitura dei collegamenti. L'obiettivo perseguito, è un tasso di malfunzionamento inferiore al 15%.

### 3.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è inteso come il tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente.

Il tasso di malfunzionamento è riferito a servizi di accesso internet wholesale, in quanto NEW si avvale di strutture di società partner per la fornitura dei collegamenti. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, a meno di ritardi dipendenti dal Cliente, e salvo livelli di SLA personalizzati, è riportato nelle seguenti tabelle:

#### ADSL, FTtx, Wireless

gg Apertura Segnalazione	Orario apertura segnalazione	SLA Target	Tipo ore	% dei casi
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	48 ore	solare	80%
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	96 ore	solare	95%
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	170 ore	solare	99%
Sabato, domenica e festivi		96 ore	solare	95%
Sabato, domenica e festivi		170 ore	solare	99%

#### HDSL e SHDSL

gg Apertura Segnalazione	Orario apertura segnalazione	SLA Target	Tipo ore	% dei casi
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	8 ore	lavorative	80%
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	16 ore	lavorative	95%
Lunedì-Venerdì	08.30-18.00	48 ore	lavorative	99%
Sabato, domenica e festivi		16 ore	lavorative	95%
Sabato, domenica e festivi		48 ore	lavorative	99%

-tempo medio di riparazione: 48 ore solari

### 3.5 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza

Il tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza (Servizio di Assistenza Clienti) è Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo prefissato è di 30 secondi per le chiamate andate a buon fine.

L'obiettivo del tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" è inferiore ai 15 secondi.

### 3.6 Fatture/addebiti contestati

L'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

### 3.7 Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (Allegato 6, Delibera n.131/06/CSP)

Questo indicatore descrive rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo osservazione. NEW non fornisce connessioni in dial-up (banda stretta) di tipo analogico o ISDN per cui questo parametro non viene monitorato.

### 3.8 Continuità del servizio

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

### 3.9 Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection

Questo indicatore descrive il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. NEW non fornisce un servizio di Carrier Pre-selection, per cui questo parametro non viene monitorato.

### 3.10 Indennizzi e rimborsi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione dei Clienti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS, il Cliente può richiedere a NEW a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata (PEC), le penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei disservizi entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e degli SLA o di indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore.

Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, o la non disponibilità di accesso ai locali del Cliente dove il servizio deve essere attivato o l'indisponibilità del servizio.

La richiesta di indennizzo deve essere inoltrata a NEW entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato come previsto dalla delibera 227/15/CONS.

NEW provvede, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta, ad effettuare le opportune verifiche e a fornire risposta al Cliente.

Nel caso venga riconosciuta la validità della richiesta, NEW calcolerà la somma spettante e procederà con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso o eventualmente saldati tramite bonifico bancario. Come stabilito nella delibera 227/15/CONS, qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura.

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

L'indennizzo è pari al 10% del canone mensile del servizio per ogni 8 ore lavorative di eccedenza rispetto ai termini dello SLA di servizio contrattualizzato e comunque fino ad un massimo di 100 euro.

Per quanto riguarda il ritardo di attivazione del servizio (inteso come nuove linee) l'indennizzo è di 6,00 euro per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini dello SLA.

In caso di mancata risposta ai reclami entro i termini stabilita dalla presente Carta dei Servizi, l'indennizzo previsto è di 2,00 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 300,00 euro.