

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La presente Carta dei Servizi adottata da NEW S.R.L. (di seguito, per brevità, “NEW”) descrive i principi fondamentali e le modalità operative adottate nella relazione con i propri Clienti in relazione alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica (il/i “Servizio/i”) e sintetizza i diritti dei Clienti e le responsabilità che NEW assume nei loro confronti.

Definisce, inoltre, le procedure di adesione ai Servizi, le procedure di informazione e di presentazione dei reclami da parte dei Clienti, nonché i parametri di qualità adottati da NEW.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”, dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e s.m.i., nonché dall'Allegato A della Delibera 156/23/CONS “*Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa*”.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente e, a seconda del servizio, l'Offerta Commerciale che descrive il tipo e il costo del Servizio offerto.

Il presente documento è soggetto a periodico aggiornamento in quanto tiene conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, dell'organizzazione aziendale, nonché alle indicazioni fornite dei clienti.

La versione aggiornata della Carta dei Servizi è disponibile all'indirizzo www.newcomm.it/carta-dei-servizi.

L'Azienda

NEW è una società a responsabilità limitata Italiana, con sede a Trissino (VI), fondata nel 1999 e che opera nel settore dell'ICT (Information e Communication Technology). In particolare, NEW offre servizi tradizionali e d'avanguardia nei settori informatica, telefonia e Unified Communication, reti dati (networking), servizi cloud, provider di servizi internet (connessioni internet), reseller di linee e traffico voce, consulenza e personalizzazione di software CRM. NEW è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica (ISP e Reseller) ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (n. 26418).

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.

Con riferimento ai reclami e altre segnalazioni, si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione entro 45 (quarantacinque) giorni dalla loro ricezione.

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 ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, 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 si impegna ad erogare i propri Servizi con continuità e senza interruzione per tutta la durata del contratto, nel rispetto reciproco delle regole, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché interruzioni dovute a cause di forza maggiore o ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

NEW offre i propri Servizi per mezzo sia di servizi propri, sia di reti e servizi di altri operatori. Nel caso di servizi che si basano sulle reti di altri operatori, nessuna responsabilità può essere ascritta a NEW nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, NEW si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio possibile, eventualmente informandolo in anticipo degli interventi di 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 casi di applicazioni che richiedano particolare continuità del Servizio è opportuna la predisposizione di specifici 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, 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 del servizio di comunicazioni elettroniche

NEW fornisce il servizio di comunicazioni elettroniche in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. NEW si impegna per assicurare una risposta nel più breve tempo possibile (compatibilmente con la gravità/priorità del problema segnalato), 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 e 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 (o supporto tecnico) 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 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 la migrazione e alla portabilità delle linee internet (vedere apposita sezione), dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 e alle Delibere n. 274/07/CONS e n. 52/09/CIR.

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 negli elenchi.

1.7 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.

1.8 Sicurezza

NEW si impegna ad adottare tutte le misure al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità della propria rete ed infrastruttura. Si impegna inoltre di mantenere costantemente aggiornata e monitorata la propria infrastruttura.

La gestione della sicurezza all'interno del datacenter di NEW avviene attraverso sistemi di anti-intrusione, videosorveglianza e monitoraggio costante, realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione e aggiornamento. I tecnici di NEW sono costantemente formati alle nuove tecnologie.

1.9 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 – Rapporti con i Clienti e adesione ai Servizi

2.1 Informazione ai Clienti

NEW si impegna ad informare i Clienti relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei Servizi. Pertanto si impegna a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i Servizi;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli Utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo all'assistenza.

2.2 Servizi offerti

NEW si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando le soluzioni più idonee ad ogni realtà e le effettive esigenze del Cliente. Per quanto riguarda i servizi di comunicazione elettronica, i settori di attività coprono linee e traffico voce, connessioni internet, servizi di comunicazione unificata.

NEW offre inoltre servizi web e di datacenter, quali hosting, housing, servizio email, email pec, registrazione e gestione dei nomi a dominio, realizzazione siti web, servizi di backup cloud, server virtuali cloud e assistenza dei servizi offerti.

I servizi offerti possono essere mantenuti e realizzati tramite la propria struttura oppure erogati tramite aziende partner.

La fornitura dei servizi voce (numerazioni telefoniche voip, linee ISDN, linee analogiche) avviene in modalità reseller tramite i propri partner. NEW, offre infine una serie di servizi che prevedono l'erogazione "on demand" attraverso la rete internet (servizi Cloud), quali, a titolo esemplificativo, server cloud e backup cloud dei dati.

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;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di pagamento
- le modalità di reclamo

2.3 Adesione ai servizi, attivazione dei servizi, stipula del contratto

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente ed in seguito alla sottoscrizione per accettazione dell'Offerta dal Cliente.

Per la richiesta di attivazione dei servizi, dovrà essere allegata inoltre la copia di un documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale; per i clienti Business potrà essere richiesta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di 3 mesi.

La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nel caso in cui il soggetto si tratti di persona fisica che di persona giuridica. L'Offerta e tutti gli allegati, debitamente firmati per accettazione dove previsto, dovranno essere inviati a NEW tramite e-mail tradizionale o PEC (in formato PDF o PDF con firma digitale P7M), raccomandata, posta prioritaria

o consegnati ad un venditore incaricato di NEW o ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora il Cliente non lo utilizzi. L'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta o recesso nei termini contrattuali.

In caso di attivazione di servizi gratuiti, NEW si obbliga ad indicare se tali servizi inclusi nell'Offerta modificano il Servizio principale sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente e lasciano al Cliente la facoltà di chiedere la disattivazione del servizio stesso.

NEW si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile. I tempi di attivazione dei servizi, salvo diversamente pattuito, sono indicati da NEW nella sezione "Parte Terza" della presente Carta dei Servizi. 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 ma non è prevista alcuna responsabilità di NEW e, dunque, non saranno concessi indennizzi o ristori. 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.347/18/CONS.

2.4 Diritto di ripensamento di cui del d.lgs 206/2005 e s.m.i.

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 ("Codice del Consumo").

2.5 Modifiche al contratto

NEW si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali con il preavviso indicato nelle Condizioni Generali. Il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto nei tempi ivi stabiliti. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine previsto, la modifica sarà efficace a partire dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. La facoltà di recedere dal Contratto non potrà essere esercitata nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano nessun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dall'Autorità o dal diritto Nazionale o dell'Unione Europea. In caso di modifiche contrattuali o del servizio stesso migliorative (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni senza un aggravio di costi) non comporteranno nessun tipo di onere per il Cliente e saranno immediatamente applicabili.

2.6 Punti di contatto e servizio di assistenza (Servizio Assistenza Clienti)

Il Cliente interagisce con NEW tramite telefono, posta elettronica, corrispondenza postale, sito internet aziendale, portale clienti.

Per qualsiasi informazione amministrativa, commerciale e di fatturazione, segnalare e chiedere assistenza, il Cliente può chiamare il numero 0445.446749 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

L'assistenza tecnica può essere richiesta anche in queste modalità:

- e-mail a support@newcomm.it
- aprendo una segnalazione sul portale Clienti, all'indirizzo <https://my.newcomm.it>, richiedendo le apposite credenziali;
- aprendo una segnalazione direttamente dal sito internet alla pagina dedicata all'assistenza <https://www.newcomm.it/assistenza>.

Il portale Clienti consente di visionare tutte le richieste di assistenza, le fatture e i Servizi attivi, nonché altre informazioni.

Altri punti di contatto:

- posta: NEW SRL Viale Dell'Industria 93, 36070 - Trissino (VI)
- e-mail amministrazione: amministrazione@newcomm.it
- e-mail pec: new@pec.newcomm.it

2.7 Blocco selettivo di chiamata

I Clienti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo permanente di chiamata configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894, 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di NEW. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a NEW tramite e-mail PEC o in alternativa raccomandata.

2.8 Portabilità dei numeri e migrazioni delle connessioni internet

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. Il Cliente potrà ottenere il proprio codice migrazione mediante indicazione in fattura o contattando il servizio di assistenza o accedendo al portale clienti.

In caso di risoluzione di un contratto inerente un servizio di numerazione telefonica, il Cliente mantiene il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

Per la portabilità dei numeri, il Cliente deve fornire a NEW il codice migrazione, per evitare KO per codice errato, NEW ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le portabilità in entrata e in uscita. NEW segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Per la portabilità sono necessari fino a 12 giorni dall'inserimento della richiesta.

2.9 Diritto di Recesso

Salvo indicazione scritta nell'Offerta, le parti potranno recedere dai Servizi mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a NEW o

viceversa, entro i termini regolamentati dalle Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto, la comunicazione dovrà essere inviata con lettera raccomandata A/R all'indirizzo: NEW SRL Viale Dell'Industria 93, 36070 Trissino (VI), oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo 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.

In caso di comunicazione di recesso del Cliente, NEW si impegna a disattivare i Servizi entro 30 (trenta) giorni successivi.

2.10 Reclami e segnalazione disservizi

Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 2.6.

NEW si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, NEW informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di NEW al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

- 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.

2.11 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa ai Clienti è di facile consultazione e viene normalmente inviata sia tramite il servizio di fatturazione elettronica che come copia cortesia.

In assenza di PEC, per i consumatori privati, la fattura verrà inviata tramite posta elettronica. Il Cliente può richiedere l'invio della fattura di cortesia anche via e-mail.

Il Cliente può richiedere inoltre 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 (di solito mensile o bimestrale, salvo diversi accordi commerciali indicati nell'Offerta) e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (es. traffico telefonico).

In accordo con il Cliente, la periodicità può essere modificata successivamente.

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.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo ricevuta bancaria o SDD, o su richiesta tramite Bonifico Bancario o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nell'Offerta presentata al Cliente. La scadenza di pagamento standard è a 30 giorni fine mese.

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.

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 e-mail.

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

2.12 Sospensione del servizio per mancato pagamento o uso improprio

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 40 (quaranta) giorni, mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC), potrà disporre la sospensione del Servizio interessato dal mancato pagamento, alle condizioni meglio indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.

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.

2.13 Somme erroneamente addebitate ed eventuale credito residuo

In caso di errori di fatturazione accertati o di credito residuo in seguito allo scioglimento del rapporto contrattuale, NEW si impegna a rimborsare ai Clienti (tramite bonifico o tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate, provvedendo alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei relativi accrediti entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito o con il successivo evento di fatturazione.

2.14 Consumi e Traffico anomalo

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.

2.15 Elenchi telefonici

Il Cliente può richiedere gratuitamente a NEW l'inserimento o meno del proprio nominativo negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, mediante la compilazione dell'apposito modulo. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, NEW provvederà ad inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con NEW, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali NEW non può in alcun modo incidere.

2.16 Procedure di Reclamo e di Conciliazione

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

Il reclamo va inoltrato ai seguenti riferimenti, scrivendo dettagliatamente il motivo:

- PEC new@pec.newcomm.it o email tradizionale new@newcomm.it;
- posta ordinaria all'indirizzo NEW S.R.L. – Via Dell'Industria 93 – 36070 Trissino (VI).

Per qualsiasi informazione sulle procedure di reclamo è possibile contattare il Servizio Clienti allo 0445446749

NEW si impegna a fornire una risposta al Cliente entro massimo 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, nella medesima modalità con cui NEW ha ricevuto il reclamo, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate ed eventualmente provvede al riconoscimento degli indennizzi;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e verrà chiesto il pagamento di eventuali importi ancoradovuti.

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.

2.17 Procedura di conciliazione

La risoluzione delle controversie tra NEW 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 all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" 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. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi NEW si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione

2.18 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli interventi a vuoto sono dovuti al Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da NEW interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- in fase di attivazione del servizio, quando non è possibile attivare il servizio per cause non imputabili a NEW come l'irreperibilità del Cliente, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento;
- durante l'esercizio, a seguito della segnalazione di un guasto o disservizio, quando il tecnico intervenuto presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento o malfunzionamento dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: assenza di alimentazione elettrica, uso di dispositivi non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, gusti di apparati del Cliente, problemi di cablaggio interno, indisponibilità della sede del Cliente al momento dell'intervento tecnico.

2.19 Parental Control

In accordo con la delibera dell'Autorità 9/23/CONS del 25 gennaio 2023 sui "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", NEW mette a disposizione dei propri utenti un servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB di contenuti per adulti (parental control).

Il servizio, pensato per assicurare una navigazione sicura sui contenuti della rete, protegge i minori di 18 anni dalla visualizzazione di contenuti potenzialmente pericolosi e inappropriati durante la navigazione su internet e gestisce tutte le categorie di cybersecurity per filtrare i siti che potrebbero contenere malware o altri pericoli informatici bloccando l'accesso a tutti quei siti considerati malevoli.

Il parental control offre diverse opzioni di filtraggio che il Cliente potrà modificare in autonomia tramite un pannello web dedicato.

Il servizio, completamente gratuito e disponibile su tutte le linee intestate a privati (in automatico per quelle intestate a minori), prevede una procedura di attivazione semplicissima: basterà collegarsi al portale utente ed attivare il profilo di filtraggio desiderato. Le credenziali di accesso vengono create ed inoltrate direttamente.

A livello tecnico, il meccanismo di filtraggio Parental Control è alimentato da un evoluto sistema di Intelligenza Artificiale che si preoccupa continuamente di aggiornare la classificazione dei siti web visibili in rete. Il sistema opera a livello DNS, con i server DNS che effettuano una verifica del sito web richiesto dal browser dell'utente ed applicando i filtri in base alle categorie scelte in fase di attivazione del servizio. Nel caso di modem-router fornito da NEW, la corretta configurazione per l'utilizzo dei server DNS è automaticamente applicata, nessuna azione

aggiuntiva è richiesta. Nel caso, invece, di modem libero, la corretta configurazione dei server DNS sul proprio router è a carico del cliente. Ulteriori informazioni si possono trovare alla pagina <https://www.newcomm.it/parental-control>.

Il servizio può essere richiesto e attivato anche per i Clienti business (partite iva) ad un costo aggiuntivo rispetto al servizio internet di cui usufruisce il Cliente.

2.20 Trattamento dei dati (privacy)

Il Titolare del trattamento è New Srl con sede in Viale Dell'Industria, 93/int.12 - 36070 Trissino (VI) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore. Il Titolare tratta i dati del cliente esclusivamente per le finalità indicate nel contratto di vendita (base giuridica contrattuale) e per obblighi di legge nel completo rispetto dei principi di liceità e correttezza, trasparenza e delle disposizioni di legge. Il cliente gode dei diritti di cui agli artt. da 15 a 22 Reg.to EU 2016/679 fra cui il diritto di accesso, di rettifica e cancellazione, limitazione ecc. L'informativa estesa è richiedibile all'indirizzo privacy@newcomm.it e resa disponibile alla pagina <https://www.newcomm.it/carta-dei-servizi>.

Il servizio indicato nell'offerta contrattuale è definito nelle condizioni di contratto include il trattamento di dati di interessati del Cliente, questi saranno trattati dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente e secondo le indicazioni contenute nelle relative Autorizzazioni Generali del Garante.

Il Cliente dichiara di aver reso idonea informativa ai propri interessati e richiesto gli eventuali consensi ai sensi degli artt. 13, 14, 6, 9 e 10 Reg.to EU 2016/679.

PARTE TERZA – Standard di qualità e obiettivi

Attraverso la Carta dei Servizi, NEW indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali, NEW fissa degli obiettivi annuali riportati sul sito di NEW, nella sezione a ciò dedicata, gli obiettivi per gli indicatori da 1 a 7 sono, infatti, riportati all'indirizzo <https://www.newcomm.it/qualita-dei-servizi/> nel documento "Obiettivi" per l'anno in corso.

I valori per gli indicatori da 8 a 10 sono misurabili dal Cliente finale con il software Ne.Me.Sys. disponibile alla pagina <https://misurainternet.it/>

Le fonti utilizzate per il monitoraggio sono il CRM aziendale, il gestionale e i dati delle chiamate del sistema telefonico.

Gli standard di continuità e di qualità sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio ed escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti dell'autorità pubblica.

3.1 Tempi per l'attivazione dei servizi

I tempi per l'attivazione dei Servizi sono un parametro costantemente monitorato da NEW. Qualora non indicato in offerta, questi sono i tempi massimi di attivazione:

- Connessioni internet FTTC: 60 giorni
- Connessioni internet FTTH: 90 giorni
- Connessioni internet Wireless/FWA: 60 giorni
- Connessioni internet FWA Open Fiber: 120 giorni
- Connessioni internet Fibra Dedicata o punto-punto wireless dedicato: 190 giorni

NEW si impegna a rispettare i parametri di cui sopra salvi i casi di caso fortuito, forza maggiore, impossibilità tecnica di attivazione, ritardo nel conseguimento delle autorizzazioni, guasto generalizzato, necessità di opere che richiedono termini aggiuntivi e ogni causa fuori dal ragionevole controllo di NEW.

PARTE QUARTA – Indennizzi e rimborsi

4.1 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

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.

In caso di segnalazione tramite telefono o email, l'operatore che riceve la comunicazione apre un ticket di assistenza in modo da tracciare il problema, e segnala al comparto tecnico il disservizio. In caso di segnalazione tramite portale cliente o tramite il sito internet aziendale o email diretta al supporto tecnico, il ticket viene aperto in automatico.

La priorità assegnata dipende dal tipo di guasto o di richiesta segnalata dal Cliente. In caso di connessione internet o linea telefonica assente, verrà data la priorità più alta possibile.

L'operatore che prende in carico il problema eseguita una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, la verifica delle configurazioni ed una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo, l'operatore estenderà i controlli 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) e sull'infrastruttura propria.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (o del gestore dell'infrastruttura dei server (nel caso il servizio venga erogato da aziende partner di NEW), 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.

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. 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 o verrà proposto un downgrade del Servizio.

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, salvo dolo o colpa grave del Cliente. Nel caso il problema sia riconducibile ad errata configurazione degli apparati l'operatore darà assistenza al 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: potrebbe venire richiesto anche 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.

I tempi di risoluzione dei guasti e delle irregolarità relativi ai servizi da postazione fissa variano in base al livello di gravità del guasto e, salvo diversamente indicato in offerta sono i seguenti:

- Priorità alta - totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Priorità media - servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento con priorità media e chiusura entro 40 ore lavorative;
- Priorità bassa - servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 80 ore lavorative.

I tempi di cui sopra riguardano le parti di competenza di NEW.

I tempi di gestione del guasto per i servizi cloud (backup cloud, server virtuali cloud, e-mail) sono:

- Priorità alta - totale indisponibilità del Servizio - intervento con chiusura entro 8 ore lavorative;
- Priorità media - nel caso di servizio degradato (funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti) -> intervento con chiusura entro 24 ore lavorative;
- Priorità bassa - nel caso di servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti -> intervento con chiusura entro 56 ore lavorative.

4.2 Indennizzi e rimborsi

Il Cliente ha diritto alla corresponsione degli indennizzi 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 o eventi naturali.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di NEW in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da NEW. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da NEW compreso l'Operatore della gestione della rete.

NEW applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS per i servizi di comunicazioni elettroniche, salvo diversamente stabilito. NEW, in caso di ritardo nell'attivazione del Servizio, ovvero in caso di cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche di cui al 4.1, NEW concede gli indennizzi di cui all'art. 3 della delibera, qualora dovuti anche per il Servizio Cloud. Nel caso di problematiche legate alla portabilità del numero, NEW concede gli indennizzi di cui all'art. 6 della Delibera. Qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e NEW non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

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.

Per gli indennizzi su richiesta, NEW provvede, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta di indennizzo, 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.

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 Generali di 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.

Ultimo aggiornamento: 04 dicembre 2024