

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi di Connectivia S.r.l. (di seguito “Connectivia”) è stata redatta nel rispetto delle direttive e delle delibere nazionali in materia (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, Delibera AGCOM 156/23/CONS e relativo regolamento costituente l’Allegato “A “, e Delibera AGCOM 79/09/CSP e s.m.i..) nonché del Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.lgs. 01.08.2003 n. 259).

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Connectivia nella relazione con i propri Clienti che sono consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro (nel seguito “Clienti”)¹.

Essa intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Connectivia assume nei loro confronti. Per tale ragione, la Carta dei Servizi vincola Connectivia verso i Clienti fruitori dei suoi servizi, ed è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto, nelle proposte contrattuali e nei contratti stipulati da Connectivia per la fornitura dei propri servizi e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Connectivia e i Clienti, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che Connectivia si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di reclami, segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento sarà aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito www.connectivia.it, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio di Assistenza Clienti.

La Carta si compone di quattro parti:

- Parte Prima: Principi fondamentali, cioè i valori fondamentali cui si ispira Connectivia nell’offerta dei propri servizi;
- Parte Seconda: I rapporti tra Connectivia e gli Utenti;
- Parte Terza: Standard di Qualità, intesi come il livello qualitativo dei servizi- Diritti dei clienti in caso di mancato raggiungimento;
- Parte Quarta: Indennizzi.

¹ Si intende per “consumatore” la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale o professionale svolta; per “microimpresa” un’impresa con meno di 10 addetti e fatturato non superiore a 2 milioni di euro; per “piccola impresa” un’impresa con meno di 50 addetti e fatturato non superiore a 10 milioni di euro; per “Onlus” gli enti del terzo settore come definiti dall’art. art. 4 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Connectivia (di seguito anche il/i “Servizio/i”) sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 Uguaglianza e Imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Connectivia è assicurata indistintamente a tutti i Clienti in maniera imparziale e senza discriminazione riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito sull'intero territorio nazionale.

Il comportamento di Connectivia nei confronti dei Clienti è ispirato a principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Connectivia interpreta ed applica le clausole delle Condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore attenendosi alle norme regolatrici del settore in funzione di tale obbligo.

Connectivia si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

1.2 Continuità

Connectivia si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, e fatto salvo eventi di forza maggiore inclusi, limitatamente agli accessi internet tramite WI-FI/HyperLAN, eventuali disturbi del collegamento trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze.

Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Connectivia informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando su sito www.connectivia.it o via posta elettronica o a mezzo SMS e/o WhatsApp e/o Telegram la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. In caso di intervento presso la sede del Cliente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Si informa comunque che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

1.3 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenticontenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrati e considerati da Connectivia nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web. Connectivia si impegna altresì a raccogliere i suggerimenti e le proposte espressi dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi. Connectivia si impegna nel dare riscontro ai suggerimenti e ai reclami delle Associazioni a tutela dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti e servizi offerti.

In riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e disponibilità

Connectivia assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principidi trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Connectivia si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Connectivia si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 Efficienza ed Efficacia

Connectivia persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Connectivia si impegna a fornire una risposta veloce, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, e a promuovere offerte con condizioni tecniche ed economiche specifiche.



1.6 Diritto di scelta ed informazione.

Connectivia si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti, alle modalità di recesso ed alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente è reso accessibile e praticabile attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Connectivia riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla delibera 274/07/CONS e alla delibera 52/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto".

1.7 Sicurezza

Connectivia si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti.

La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Connectivia e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

1.8 Riservatezza

Connectivia si impegna a garantire la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003, modificato e integrato dal D.lgs. 101/2018 e Regolamento UE 2016/679 - GDPR) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali e sui loro diritti con linguaggio semplice e comprensibile.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

PARTE SECONDA – RAPPORTI TRA CONNECTIVIA E I CLIENTI

2.1 Informazione agli Utenti

Connectivia rende disponibili al pubblico, e al Cliente su un supporto durevole prima che sia vincolato contrattualmente, informazioni complete relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei Servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive, attendibili, aggiornate, facilmente comparabili, e osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle categorie di consumatori più deboli.

Al fine di perseguire questo obiettivo Connectivia si impegna quindi 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, gli importi dovuti rispettivamente per l'attivazione del servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo; la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, costi legati al passaggio dell'utenza ad altro operatore e agli accordi di indennizzo e rimborso in caso di ritardi o abusi nel passaggio, nonché informazioni circa le rispettive procedure, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- 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 i clienti sulle disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso, ivi compresi, i diritti applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- f. informare i clienti sui mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie;
- g. fornire ai consumatori, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile contenente
- h. fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;
- i. 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;
- j. 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 al Servizio Clienti.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

2.2 Offerta dei Servizi

Connectivia si impegna ad effettuare le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi nel rispetto della normativa applicabile.

Connectivia si impegna altresì ad adottare uno schema di contratto nel quale sono precisati almeno il servizio da fornire, adeguatamente descritto; le condizioni, tecniche ed economiche, e i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio: 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; il tempodi fornitura del collegamento iniziale; la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei Servizi del Contratto; i tipi di servizio di manutenzione offerti; gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati incaso di servizio insoddisfacente; una sintesi della procedura da seguire per i reclami; una sintesidella procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

In caso di contratti a distanza conclusi con utenti che siano consumatori, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”) e s.m.i.

2.3 Sottoscrizione del Contratto

Il Cliente chiede l’attivazione dei Servizi sottoponendo a Connectivia l’apposito modulo dell’Offerta Commerciale debitamente compilato unitamente alla documentazione di seguito indicata.

- a) Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto, Offerta Commerciale/Proposta di Contratto, Moduli d’ordine) sul sito www.Connectivia.it, oppure tramite richiesta al numero verde 800 97 84 54 o al numero WhatsApp 081 18187700, oppure tramite e-mail all’indirizzo servizioclienti@connectivia.it, oppure tramite ritiro presso la sede Connectivia;
- b) Trasmissione a Connectivia della modulistica compilata con allegata una copia di un documento di identità in corso di validità , qualora il Cliente sia una persona fisica, da una visura aggiornata e dal documento del legale rappresentate nel caso di Cliente persona giuridica, in unadelle seguenti modalità:
 - i. Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria allasede Connectivia;
 - ii. Consegna a mano presso la sede aziendale;
 - iii. Consegna ad un Agente autorizzato;
 - iv. La sottoscrizione può essere effettuata dal Cliente anche a distanza (a titolo puramente esemplificativo per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica, registrazione video, o via Web).

Il Cliente potrà essere sempre aggiornato sullo stato della sua attivazione accedendo dal sito Connectivia all’Area Clienti “MYConnectivia”.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

2.4 Durata e Recesso

Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente stabilito nell'ambito di specifiche Offerte, il Contratto con i Consumatori ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data del suo perfezionamento. Connectivia garantisce comunque al Cliente la possibilità di aderire ad almeno un'offerta che preveda una durata massima iniziale di 12 (dodici) mesi.

La durata massima di 24 (ventiquattro) mesi si applica anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni, mediante specifiche clausole che ne consentono la espressa rinuncia.

Trascorso il suddetto periodo di validità, il contratto si rinnova automaticamente a tempo indeterminato qualora il Cliente non invii disdetta, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto, attraverso le modalità e ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali.

In caso di proroga automatica del contratto, l'utente finale, dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso, e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, Connectivia informa l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi.

Connectivia offre agli utenti finali tali informazioni in merito alle migliori tariffe almeno una volta all'anno.

Nel caso in cui il Cliente unitamente alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica abbia acquistato beni, usufruendo della rateizzazione del pagamento del relativo corrispettivo anche per un periodo più lungo rispetto alla durata del contratto principale, Connectivia garantisce al Cliente in caso di disdetta del contratto principale, di conservare il beneficio della rateizzazione ovvero di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore.

Il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto, mediante raccomandata a/r, posta elettronica (ordinaria/pec), fax, allegando fotocopia di un documento di identità, oppure compilando il form on line disponibile sul sito di Connectivia, o recandosi di persona presso la sede della Connectivia.

Se il contratto è stato stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Inoltre, tutti i prodotti eventualmente forniti da Connectivia con l'attivazione del Servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Connectivia di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

Connectivia rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato -e il Servizio sia effettivamente attivato da Connectivia entro detto termine-, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato Connectivia del suo esercizio del diritto di recesso (“diritto di ripensamento”). Tutti i recapiti utili per l’esercizio del diritto di recesso sono indicati all’art. 37 delle condizioni generali.

2.5 Modifiche unilaterali

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Connectivia, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione o nazionale.

Connectivia informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni.

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall’avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a Connectivia.

In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine Connectivia provvede a stornare o a rimborsare all’utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all’utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Nel caso in cui l’utente esercita il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l’operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche se il passaggio è completato entro trenta giorni. Connectivia, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l’applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all’utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

2.1 Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da Connectivia documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi eai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Nel caso di ritardo nei pagamenti si applicherà la disciplina di cui alle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Servizio di Assistenza

Connectivia fornisce direttamente un servizio gratuito di assistenza ai propri Clienti per segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi, di accedere alle procedure di reclamo e, in generale, di gestire il contratto sottoscritto.

Il servizio di assistenza è improntato alla massima trasparenza nei confronti del Cliente e alla coerenza con le finalità e gli obiettivi di qualità del servizio stesso, agevolando il Cliente nell'accesso ai servizi di assistenza erogati e nella conoscenza delle modalità di utilizzo e fruizione dei vari canali di assistenza.

Connectivia assicura che i servizi di assistenza realizzino un efficiente ed efficace canale di comunicazione con i Clienti.

Connectivia garantisce il diritto del Cliente alla assistenza telefonica gratuita con un operatore umano, per qualsiasi questione attinente alla prestazione contrattuale erogata. Connectivia mette a disposizione del Cliente servizi gratuiti di assistenza basati su forme di contatto digitale, complementari al servizio di assistenza telefonico.

Salvo variazioni comunicate via e-mail e/o nell'area clienti "MYConnectivia" presente sul sito, o nella documentazione di fatturazione, i canali e i recapiti del Servizio di Assistenza sono i seguenti:

- Numero Verde **800 97 84 54**, operativo dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9.00 alle 18.00, ed il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00
- Numero WhatsApp 081 18 18 77 00
- fax al 081 192 301 06
- Posta Elettronica servizioclienti@connectivia.it tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00 o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo ad amministrazione@connectivia.it

Numero Verde
800 97 84 54Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00

MYCONNECTIVIA

2.3 Reclami e segnalazioni

2.3.1 Modalità di presentazione.

Connectivia assicura il diritto del Cliente a presentare nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione del contratto, un reclamo attraverso il canale telefonico e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto, il quale sarà tenuto ad acquisire il reclamo.

È diritto del Cliente formulare il reclamo anche mediante raccomandata A/R.

Il Cliente può altresì presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di Qualità, utilizzando i contatti digitali messi a sua disposizione per tale scopo.

I canali e i recapiti messi a disposizione del Cliente per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni sono i seguenti :

- Telefono al numero verde **800 97 84 54**
- Numero WhatsApp 081 18 18 77 00
- Fax al 081 192 301 06
- Posta elettronica: servizioclienti@connectivia.it
- PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
- Posta ordinaria all'indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA)

2.3.2 Tracciabilità

Connectivia assicura ai Clienti la tracciabilità dei reclami presentati attraverso i canali di cui sopra.

Acquisito il reclamo, Connectivia comunica al Cliente un codice identificativo dello stesso. Nelle comunicazioni interattive in tempo reale (telefonate, chat) il codice è fornito al reclamante immediatamente una volta acquisito e registrato il reclamo; nelle comunicazioni interattive in tempo differito (SMS, PEC, e-mail, messaggi su social network, ecc.) il codice è fornito al reclamante contestualmente al messaggio che conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Il codice del reclamo è fornito anche nel caso di comunicazioni tradizionali (raccomandata a/r) se del caso anche su un canale di assistenza diverso e attivo con tale cliente. La fornitura del codice avviene su richiesta del cliente, contattando il servizio di assistenza; nel caso di raccomandata a/r, è possibile richiedere il codice dopo la ricezione dell'avviso di ricevimento, indicando il numero della raccomandata stessa. Il cliente ha diritto a richiedere, indipendentemente dal canale di assistenza prescelto, l'elenco dei codici di reclamo aperti.

L'acquisizione da parte del cliente del codice identificativo del reclamo costituisce prova che Connectivia abbia preso in carico il reclamo; in caso di raccomandata a/r o PEC, la presentazione del codice di reclamo o l'avviso di ricevimento costituisce prova che Connectivia abbia preso in carico il reclamo.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del suo reclamo contattando il Servizio clienti al numero verde **800 97 84 54**.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

Il termine per la definizione dei reclami è di 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo stesso². Connectivia comunica al Cliente l'esito del reclamo in forma scritta su supporto durevole, allegando un resoconto contenente le seguenti informazioni: 1. la trascrizione del reclamo registrato (data di presentazione del reclamo; - codice identificativo; - motivo e breve descrizione del reclamo; - data di rilascio della trascrizione. Addizionalmente, se, alla data di compilazione della trascrizione, sono state già adottate misure in merito al reclamo, è fornita anche una descrizione/spiegazione di tali misure) 2. Resoconto sullo stato di avanzamento della lavorazione del reclamo (data di presentazione del reclamo; - codice identificativo; - motivo e breve descrizione del reclamo; - data di rilascio della nota; - descrizione e motivazione delle eventuali misure adottate, alla data, in merito al reclamo); 3. Resoconto di esito del reclamo (data di presentazione del reclamo; - codice identificativo; - motivo e breve descrizione del reclamo; - data di definizione del reclamo; - data di rilascio della nota di esito; - descrizione chiara e comprensiva delle motivazioni per le quali il reclamo è stato accolto o respinto, in particolare: a) in caso di accoglimento, sono indicati i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati; b) in caso di rigetto, la decisione è adeguatamente motivata e sono indicati gli accertamenti compiuti.

Pertanto, ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Connectivia indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità ed i disservizi riscontrati e per il ristoro dei pregiudizi arrecati, quali il riconoscimento degli indennizzi e/o degli eventuali importi non dovuti pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

In caso di rigetto del reclamo, Connectivia motiva in maniera chiara e comprensiva comunica al Cliente la decisione indicando gli accertamenti compiuti.

Eventuali reclami in merito agli importi indicati in fattura dovranno essere inoltrati a Connectivia, entro i termini di scadenza della fattura in contestazione e salvo eventuali casi di ritardo nella ricezione della fattura opponibili dal Cliente, tramite i predetti canali di contatto, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. In difetto di reclamo nei termini previsti, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo. Il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Il Cliente è tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo.

In caso di rigetto del reclamo, Connectivia comunica per iscritto su supporto durevole la risposta in esito al reclamo, che, adeguatamente motivata, indica gli accertamenti da essa compiuti.

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.

² Definizione Tempo di risoluzione dei reclami: Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Nel caso in cui la comunicazione scritta dell'esito del reclamo presentato viene inviata al cliente mediante comunicazioni tradizionali (raccomandata a/r), si considera come istante di termine quello in cui la causa del reclamo è stata risolta, non considerando il tempo di invio della comunicazione.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se Connectivia dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati al Cliente.

2.4 Somme erroneamente addebitate

Connectivia si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

2.5 Restituzione del credito residuo dei servizi pagati in anticipo

In caso di servizio pagato in anticipo rispetto alla sua effettiva erogazione il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A.R. o PEC da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e contenente: a. le generalità del titolare del servizio; b. gli estremi completi(codice IBAN) del proprio conto bancario.

2.6 Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra Connectivia e il Cliente inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate da Connectivia per le quali non sia stata sollevata alcuna contestazione dall'utente, è subordinata, all'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato in base al regolamento costituente l'Allegato All. B della delibera n. 358/22/CONS, 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.

Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del citato regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it.

Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

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 Connectivia 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 6 (sei) 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.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto oltre che dinanzi al CORECOM competente, anche mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS.

Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di conciliazione.

2.7 Trattamento dei dati personali

Connectivia garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al punto 2.8.

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica ed delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

2.8 Inserimento nella Base Dati Unica

Connectivia si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Connectivia provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione sul DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Connectivia e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ – DIRITTI DEI CLIENTI

3.1 Connectivia svolge verifiche e controlli costanti sulla qualità dei servizi offerti ai propri Clienti al fine di garantire il raggiungimento di determinati obiettivi prefissati annualmente sulla base di standard generali e specifici di qualità.

Gli standard generali consistono in obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte, mentre gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione, Connectivia pubblica sul proprio sito Web www.Connectivia.it (nella area dedicata “ QUALITA’ ”) e comunica periodicamente, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti e le relazioni annuali.

Connectivia si impegna contrattualmente a garantire per tutti i servizi offerti i parametri di qualità del servizio (valori di velocità di trasmissione dati download e upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti, tempo di attivazione dei servizi) che sono indicati nel dettaglio nel contratto e che sono stati forniti con la documentazione contrattuale, corrispondenti a quelli comunicati al Cliente ancor prima che sia vincolato contrattualmente.

3.2 Come indicato anche nei documenti contrattuali, nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad Internet ed in particolare degli indicatori specifici per ciascuna offerta, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati o direttamente dal sito www.misurainternet.it con allegata documentazione giustificativa (PDF) entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con predetto servizio, trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del suddetto reclamo, il Cliente avrà la facoltà:

a) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio previsti nel contratto relativi alla velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione), l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti al successivo punto 4.1 o, in alternativa, avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità;

b) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel contratto, in alternativa all'indennizzo, il Cliente potrà recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Connectivia con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino.

In calce alla presente Carta sono riportati le Tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

PARTE QUARTA – INDENNIZZI

4.1 In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio previsti nel contratto relativi alla velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione), al Cliente viene riconosciuto un indennizzo forfettario di euro 30,00. Il Cliente, in alternativa, può avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità.

4.2 Connectivia, inoltre, applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS nei seguenti casi : ritardo nell’attivazione del servizio (art. 4), sospensione o cessazione del servizio (art 5), malfunzionamento del servizio (art. 6), disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art. 7), attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection (art. 8) , attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (art. 9) , perdita della numerazione (art. 10) , omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici (art. 11), mancata o ritardata risposta ai reclami (art. 12).

Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal citato regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento. Se non è possibile ricorrere all’applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l’indennizzo è computato secondo equità.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di Connectivia in forma scritta citando la motivazione della richiesta.

Gli indennizzi non trovano applicazione ove il fatto contestato è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Connectivia, compreso – ove presente – il terzo operatore gestore della rete, a eventi eccezionali o calamità naturali. In particolare, gli indennizzi sono esclusi se il Cliente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo; se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Connectivia entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Connectivia, in caso di ritardo nell’attivazione del Servizio, ovvero in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dalla citata delibera. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte del Cliente.

Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.

Se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

TABELLE DI QUALITÀ

Obiettivi di qualità per il 2024 di cui all'art. 6 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE: **CONNECTIVIA SRL**

Denominazione Indicatore	Servizi su cui applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,50%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS) - la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,30%	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS) Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	40
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	75
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) 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 su base mensile, nel medesimo periodo.	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	2,00%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 50% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 50% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	79
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%

 **Numero Verde**
800 97 84 54

 **Numero WhatsApp**
(+39) 081 181 877 00

 **MYCONNECTIVIA**