

## CARTA DEI SERVIZI CONNECTIVIA S.R.L. 2020

### Premessa

La Carta dei Servizi (di seguito Carta) di Connectivia S.r.l. (di seguito Connectivia) è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.79/09 / C S P, n. 131/06/CSP, n. 244/08CSP, n. 519/15/Cons. ,n.151/12/CONS e n. 656/14/CONS.

La Carta vincola Connectivia verso i clienti fruitori dei suoi servizi, ed è consultabile sul sito istituzionale [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it), e si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale.

Specifiche disposizioni possono essere contenute nei documenti relativi alle specifiche offerte commerciali.

La Carta rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela dei consumatori che Connectivia mette a disposizione dei propri Clienti. La Carta, infatti, ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti da Connectivia in relazione all'attività di fornitura dei servizi da essa prestati.

La Carta si compone di quattro parti:

- principi fondamentali;
- i rapporti di Connectivia con gli Utenti;
- standard di qualità;
- la tutela dei diritti del Cliente.

Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, e, 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.

## PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali sono i principi cui si ispira Connectivia nella erogazione dei propri servizi. Essi sono:

### 1.1 Uguaglianza ed 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 TLC 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](http://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.

### **1.3 Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso.

Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate 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 ed ai reclami delle Associazioni a tutela dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti e servizi offerti.

### **1.4 Cortesia e Disponibilità**

Connectivia si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

I dipendenti Connectivia sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente. Connectivia si impegna altresì ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **1.5 Efficienza ed Efficacia**

Connectivia persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative 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 Informativa alla clientela e diritto di scelta**



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 e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. 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.

### **1.7 Tutela della riservatezza**

Connectivia garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (Regolamento Generale Europeo per la Protezione dei Dati Personali 2016/679 (-detto anche "GDPR" - e del D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile. Connectivia riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali e di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Al pari, è riconosciuto il diritto del Cliente ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile, rispettivamente sui siti [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it), nonché presso la sede legale.

## **PARTE SECONDA I RAPPORTI DI CONNECTIVIA CON I CLIENTI**

### **2.1 Informazione agli Utenti**

Connectivia rende disponibili al pubblico 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 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, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b. descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c. fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- d. informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- e. 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;

- f. 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.

## 2.2 Offerta dei Servizi

Connectivia si impegna ad effettuare le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi in ottemperanza alle linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS.

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, ed 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 tempo di fornitura del collegamento iniziale; la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; i tipi di servizio di manutenzione offerti; gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente; una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 8 della direttiva 179/03/CSP; una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza), e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

In caso di attivazione di offerte gratuite, Connectivia indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione è comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

## 2.3 Contratto – Sottoscrizione e Conclusione

La Carta dei Servizi, le "Condizioni Generali di Contratto", unitamente alla offerta commerciale, da considerarsi quale proposta irrevocabile di contratto, costituiscono insieme agli altri eventuali documenti tecnici il "Contratto". La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Connectivia della Offerta Commerciale costituente "Proposta di Contratto" e/o dei "Moduli d'ordine", specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a Connectivia o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a Connectivia o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nelle "Condizioni Generali di Contratto".

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- a) Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto, Offerta commerciale (= Proposta di Contratto), Moduli d'ordine) sul sito [www.Connectivia.it](http://www.Connectivia.it), oppure



tramite richiesta al numero verde 800 97 84 54 o al numero WhatsApp 081 18187700, oppure tramite email all'indirizzo [servizioclienti@connectivia.it](mailto:servizioclienti@connectivia.it), oppure tramite ritiro presso la sede Connectivia;

b) Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; c) Consegna a Connectivia della Offerta commerciale ("Proposta di Contratto"), ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:

- a. Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Connectivia
- b. Consegna a mano presso la sede Connectivia;
- c. Consegna ad un Agente autorizzato;
- d. 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 contratto si intende "concluso":

- a. nel momento in cui Connectivia comunica al Cliente l'accettazione della proposta di contratto (offerta commerciale, moduli d'ordine etc.) da quest'ultimo sottopostagli. L'accettazione potrà essere comunicata al Cliente con comunicazioni scritte, messaggi sms o E-mail, WhatsApp 081 18187700. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni scritte, messaggi sms, e-mail, WhatsApp etc.;
- b. nel momento in cui Connectivia procede alla attivazione dei servizi richiesti dal Cliente, operazione che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Connectivia riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni scritte, messaggi sms, e-mail etc.

Se il Cliente ha sottoscritto l'offerta telefonicamente, via web, o comunque a distanza, può scegliere se richiedere che la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio venga avviata immediatamente (in termini legali "esecuzione immediata" prevista dal Codice del Consumo articolo 50, comma 3, e 51, comma 8), oppure che venga avviata successivamente alla scadenza dei 14 giorni previsti per il ripensamento. In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (in termini legali "è sottoposto a condizione risolutiva") e non dovrà pagare nulla. Il Cliente potrà essere sempre aggiornato sullo stato della sua attivazione accedendo dal sito Connectivia all'Area Clienti MyConnectivia.

La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli Allegati non comporta l'attivazione di alcun servizio né addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione ad eccezione di eventuali spese di spedizione fino al momento dell'attivazione di uno o più servizi.

## 2.4 Durata e recesso

Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente stabilito nell'ambito di specifiche offerte, il contratto, ha una durata massima di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento. Connectivia, in ossequio a quanto stabilito dalla Agcom con Delibera n. 519/15/Cons, garantisce al cliente la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di 12 mesi.



Connectivia avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.

Trascorso il suddetto periodo di validità, il contratto si rinnoverà automaticamente a tempo indeterminato qualora il Cliente non invii disdetta, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, mediante raccomandata a/r, posta elettronica, 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.

In particolare, in caso di contratto stipulato dal Cliente avvalendosi del contributo previsto dal **DM 07/08/2020**, disciplinante il Piano Voucher per le famiglie a basso reddito, il contratto, ai sensi dell'art. 6, comma 2 del citato D.M., si intende risolto allo scadere del periodo di durata dell'offerta, fatta salva la possibilità del Cliente beneficiario del contributo di aderire ad offerte di rinnovo, che Connectivia sarà tenuta a proporre nei quarantacinque giorni precedenti la data di scadenza del contratto e che dovranno, perlomeno per i dodici mesi successivi, avere ad oggetto condizioni uguali o migliorative rispetto a quelle previste dal contratto in scadenza.

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 mediante raccomandata a/r, posta elettronica (ordinaria o pec), fax, oppure compilando il form on line disponibile sul sito di Connectivia o recandosi di persona presso la sede della Connectivia, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della sua comunicazione.

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 ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dal reclamo effettuato mediante il servizio di cui al comma 1 dell'art. 8 della delibera n. 244/08/CSP, meglio specificato al successivo art. 2.9 "Reclami, segnalazioni e Procedura di conciliazione" della presente carta dei servizi, ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata.

Tutti i recapiti utili per la disdetta e l'esercizio del diritto di recesso sono indicati all'art. 36 delle condizioni generali di contratto.

In caso di disdetta, Connectivia non addebita all'utente alcun corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, se non eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, previamente specificati nei documenti tecnici e contrattuali. In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, Connectivia addebiterà all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

## 2.5 Modifiche del contratto



Connectivia unilateralmente può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, modificare le condizioni contrattuali, per esigenze tecniche, gestionali ed economiche o di carattere generale (a titolo esemplificativo ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione), per mutamento della disciplina regolamentare o normativa, ed in ogni caso nei limiti previsti dalla legge e dal contratto, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente.

Connectivia informa con adeguato preavviso di 30 giorni i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata dal Cliente entro la data di entrata in vigore delle modifiche.

Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene a Connectivia prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. Nel caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche. Connectivia, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

La comunicazione agli utenti della modifica delle condizioni contrattuali avverrà con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e anche tramite la pubblicazione di apposita informativa presso i propri punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in Home page.

La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare.

Pertanto, le modifiche, salvo quelle palesemente migliorative, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunicano il proprio recesso per iscritto a Connectivia a mezzo raccomandata a/r o PEC servizioclienti@pec.connectivia.it.

Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio.

Se il Cliente ha acquistato un prodotto a rate, è libero di scegliere se proseguire la rateizzazione o effettuare il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione.

## **2.6 Attivazione dei servizi**

Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto ai commi 3.6 e 3.7 delle Condizioni generali di contratto, Connectivia attiva i Servizi richiesti entro il termine massimo di 60 giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l'Offerta Commerciale (Proposta di contratto) a Connectivia o entro il minore termine eventualmente previsto.

## **2.7 Fatturazione e modalità di pagamento**

In conformità alla Delibera n. 78/02/Cons e 179/03/CSP, Connectivia indica nella documentazione di fatturazione: le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si



riferisce e le eventuali variazioni; il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio cui poter presentare reclami e segnalazioni. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, Connectivia si impegna a richiedere al Cliente il pagamento di una somma di denaro di importo non manifestamente eccessivo e comunque tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche. Tali importi sono dettagliatamente indicati nelle condizioni generali di contratto all'art. 11 rubricato "indennità di ritardato pagamento". Connectivia adotta modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

La fattura trasmessa al Cliente conterrà qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; del piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e delle eventuali variazioni ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite domiciliazione su conto corrente bancario o postale da richiedere alla propria Banca/Posta, domiciliazione su carta di credito da richiedere direttamente ai circuiti convenzionati, carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) o con il servizio PayPal, attraverso il sito nella sezione MYConnectivia, senza l'addebito di alcun costo di commissione; bollettino postale; Poste Payment; Internet Banking.

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi a Connectivia dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere in alcun caso imputati al Cliente.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Connectivia gli interessi moratori entro i limiti previsti dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto (condizioni generali di contratto, offerta commerciale ecc.).

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, Connectivia non pretenderà dal Cliente alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da esso non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dal Cliente. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi Connectivia non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

## 2.8 Assistenza

Connectivia fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, tramite il quale gli utenti possono, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti "MYConnectivia" presente sul sito, o nella documentazione di fatturazione, i recapiti del servizio assistenza sono i seguenti:

- Numero Verde 800978454, operativo dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9.00 alle 18.00
- Numero WhatsApp 081 18187700
- 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

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

## **2.9 Reclami, segnalazioni e Procedura di conciliazione.**

Il Cliente può presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, ai seguenti recapiti:

- Telefono al numero verde 800978454
- Numero WhatsApp 081 18187700
- 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)

Connectivia assicura ai Clienti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui sopra. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del suo reclamo contattando il Servizio clienti al numero verde 800978454.

Il termine per la definizione dei reclami è di quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Connectivia comunica al cliente l'esito del reclamo in forma scritta.

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. 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 raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, 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 la risposta in esito al reclamo, che, adeguatamente motivata, indica gli accertamenti da essa compiuti.

Il Cliente che intenda proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti AGCOM reperibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione "operatori e utenti".

In alternativa, il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui agli articoli 141 e ss. del Codice del consumo. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di

rete, presentata dall'utente all' Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

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

Il Cliente che, pur avendo presentato reclamo, non riesce a risolvere il problema insorto con Connectivia, può avviare la procedura prevista dal nuovo Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS).

Infatti, il Cliente, prima di poter agire in giudizio, ha l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione, procedura extragiudiziale in cui le parti, aiutate da un soggetto terzo, tentano in modo amichevole di trovare una soluzione bonaria della lite.

Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb, o, in alternativa, presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, l'utente può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore. Altrimenti, può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, o nel corso delle due procedure, l'utente può chiedere ai Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei; che possano garantire la continuità del servizio o far cessare forme di abuso da parte dell'operatore, fino al termine della procedura conciliativa o di definizione.

In ossequio all' art. Art. 8 della delibera n. 244/08/CSP, Connectivia si impegna con il cliente a rispettare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta, derivati e conformi alle misure stabilite per gli omonimi indicatori generali di cui agli allegati da 2 a 4, e specificatamente per le misure:

- a) velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading);
- b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo);
- c) tasso di perdita dei pacchetti.

Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1 dell'art. 8, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito **www.misurainternet.it** che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il cliente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente 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.

L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al comma 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), in base all'esperienza acquisita a valle dell'utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.

## **2.12 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

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

## **2.13 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO**

Il Cliente può richiedere a Connectivia, a mezzo fax o raccomandata e pec, la corresponsione di indennizzi, quantificati in base a quanto indicato nella parte quarta "Indennizzo per mancato rispetto di standard specifici".

Connectivia esprime il suo benessere, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. La mancata fornitura o il mancato ripristino del servizio oltre i termini massimi comporta un indennizzo pari al canone previsto per il servizio, valorizzato per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivi malfunzionamenti o di richieste di attivazione non rifiutate per problematiche di qualsiasi natura. Eventuali importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile o comunicati all'utente.

## **2.14 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 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.

## **2.15 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI**

L'offerta commerciale di Connectivia in genere non prevede anticipi conversazioni o cauzioni.

Qualora previsti verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'utente.

# **PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ**

## **3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**



Con riferimento agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AGCOM citate in premessa e da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Connectivia garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici. 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. Connectivia pubblica sul sito [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it) e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

Di seguito sono indicati gli indicatori di qualità previsti per il servizio telefonia vocale fissa (del. 254/04/CSP) e per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e del. 656/14/CONS)

Connectivia si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso Connectivia ha individuato i seguenti standard di qualità:

**Obiettivi di qualità  
dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2020  
(Delibera n. 254/04/CSP)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p><b>Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 15 giorni solari;</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 30 giorni solari;</li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%</li> </ul> <p><b>Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari;</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari;</li> <li>- Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>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.</p> <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): 16%;</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi diretti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 40 ore;</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 110 ore;</li> <li>- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</li> </ul>
<b>Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	<p>Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 6 secondi;</li> <li>- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80%.</li> </ul>
<b>Fatture contestate</b>	<p>Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Non oltre l'1.5% sul totale fatture emesse.</p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Non oltre l'2% di riaccrediti sul totale fatture emesse.</p>

**Obiettivi di qualità  
dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2020  
(Delibere n. 131/06/CSP; 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari.</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari.</li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	<p>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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Standard: 12%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 38 ore.</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 100 ore.</li> <li>- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</li> </ul>

<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Valore medio: 40 secondi;</p> <p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi.        Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%.</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: non oltre l'1,5% sul totale fatture emesse.</p>

**Indicatori di qualità  
 per i servizi di call center  
 (Delibera n. 79/09/CSP)**

Indicatore	Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>"Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p> <p>Standard Valore medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa:70 secondi</li> <li>- rete mobile:115 secondi</li> </ul> <p>"Tempo di attesa": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p> <p>Standard Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa:70 second</li> <li>- rete mobile:45 secondi</li> </ul>

	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa: 45%</li> <li>- rete mobile: 55%</li> </ul>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	<p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Standard</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa: 95%</li> <li>- rete mobile: 99%</li> </ul>

### Standard specifici servizi fissi

Di seguito sono indicati gli standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Il Cliente può quindi direttamente verificare se Connectivia li rispetta. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Connectivia intende garantire.

Indicatore	Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell'utenza è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari            Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari            Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari</p> <p>Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti.</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.</p>

## PARTE QUARTA: LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CLIENTE

### Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici

Quando, in condizioni di normale funzionamento, Connectivia non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate di seguito. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

L'indennizzo può essere richiesto inviando a Connectivia una lettera raccomandata oppure mediante segnalazione da inviare tramite il sito internet alla pagina [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it), area MYConnectivia, entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

Indicatore	Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi (voce e accesso a internet da postazione fissa) per l'anno 2020
<b>Tempo massimo per l'attivazione del servizio fisso e per il trasloco dell'utenza</b>	Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 90 giorni solari Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di € 100) Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti.
<b>Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola con i pagamenti nei confronti di Connectivia)</b>	Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100)
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Connectivia si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione.  Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100)