# CARTA DEI SERVIZI

**Premessa**

La Carta dei Servizi di Connectivia S.r.l. (di seguito "Connectivia") è stata redatta nel rispetto della 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/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche e integrazioni.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Connectivia nella relazione con i propri Clienti e 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 è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto 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 le persone fisiche o giuridiche che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico forniti dalla stessa (di seguito indicati come "utenti" o "Clienti"), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Connectivia si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere 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 tre parti:
- Principi fondamentali;
- I rapporti tra Connectivia e gli Utenti;
- Standard di Qualità.

## 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 princìpi 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.

### 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 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 principi di 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

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.
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 ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati e la tutela dei dati personali del Cliente.

## PARTE SECONDA – RAPPORTI TRA CONNECTIVIA E 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 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. 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;
g. 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.

### 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 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; una sintesi della 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 una delle seguenti modalità:

i. Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede 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".

## 2.4 Durata e Recesso

Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente stabilito nell'ambito di specifiche Offerte, il Contratto, 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.
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, attraverso le modalità indicate nelle Condizioni Generali.
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.

## 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.

### 2.6 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 e ai 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.

### 2.7 Servizio di 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 e-mail e/o nell'area clienti "MYConnectivia" presente sul sito, o nella documentazione di fatturazione, 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**

### 2.8 Reclami e segnalazioni

Il Cliente può 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, ai seguenti recapiti:

- 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)**

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 **800 97 84 54**.

Il termine per la definizione dei reclami è di 45 (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 satisfattive per rimuovere le irregolarità ed i disservizi riscontrati e per il ristoro dei pregiudizio 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 A.R., via PEC 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.

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.

### 2.9 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.

### 2.10 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.

### 2.11 Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra Connectivia e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.
Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex* All. A della delibera n. 353/19/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.
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.
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.

### 2.12 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 e 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.

### 2.13 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

## 3.1 Standard Generali e Specifici

Attraverso la Carta dei Servizi, Connectivia indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera AGCOM 254/04/CSP, delibera 131/06/CSP, delibera 244/08/CSP e s.m.i. e delibera 79/09/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.
Per gli Standard di qualità Generali, Connectivia fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito web di Connectivia, nella sezione dedicata.
Gli Standard di qualità Specifici sono indicati nei successi punti 3.2 e 3.3.

## 3.2 Tempi di Attivazione dei Servizi

Connectivia, salvo diversa indicazione nella specifica Offerta, si impegna ad attivare il Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della proposta contrattuale costituita dai moduli dell'Offerta Commerciale debitamente compilati, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato. Connectivia terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Connectivia, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Connectivia il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al paragrafo 3.4.

## 3.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Connectivia si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro [•] ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro [•] ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro [•] ore lavorative.

In siffatti casi Connectivia farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Connectivia si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Connectivia non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al paragrafo 3.4.
Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Connectivia. In dette circostanze Connectivia farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al paragrafo 3.4.

### 3.4 Indennizzi

Connectivia applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di Connectivia in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Connectivia. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Connectivia, compreso – ove presente – il terzo operatore gestore della rete.

Connectivia, in caso di ritardo nell'attivazione del Servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Connectivia utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP e loro successive modifiche e integrazioni.