

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi Connectivia recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249).

La Carta dei servizi Connectivia 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 Connectivia è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi Connectivia è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.connectivia.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Connectivia è disponibile al numero 081.19285039 tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.30 e via eMail all'indirizzo servizioclienti@connectivia.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La Società

Connectivia Srl è stata fondata nel 2007 da Giuseppe Abbagnale tuttora Amministratore Delegato della Società.

La parte del capitale pari al 51% appartiene a Giuseppe Abbagnale (Amministratore Delegato della Società) per il 49,00% a soci minori.

La vocazione all'innovazione del Gruppo Connectivia sia dal punto di vista tecnologico e commerciale che finanziario, trova terreno fertile in Connectivia che, forte degli oltre 1.000 clienti attivi riesce così a mantenere una posizione di leadership sul mercato dei servizi online. L'attuale line-up è orientata a soddisfare le esigenze del power user sia per il mercato residenziale che aziendale. Il sito di riferimento di Connectivia è <http://www.connectivia.it>. Oggi Connectivia è uno dei maggiori fornitori di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello in Campania.

La Carta dei Servizi Connectivia

La Carta dei servizi Connectivia si articola in tre parti:

- La Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- La Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- La Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Parte Prima: I Principi Fondamentali

I servizi erogati da Connectivia sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto (Server Virtuali Privati, Domini, Hosting, Mailbox, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

Uguaglianza ed Imparzialità

Connectivia fornisce ai propri Clienti servizi di accessi ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (Server Virtuali Privati, Domini, Hosting, Mailbox, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Connectivia garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni discriminazione. Connectivia nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

Connectivia si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Connectivia utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Connectivia. In caso di disservizio, Connectivia si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

Partecipazione

Attraverso il Customer Care Connectivia, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami.

Connectivia si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

Cortesìa, Correttezza e Trasparenza

Connectivia si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Connectivia rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Connectivia si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale <http://www.connectivia.it> 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.

Efficienza, Efficacia, Flessibilità

Connectivia persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Connectivia da parte dei propri Clienti. Connectivia è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di Ricerca e Sviluppo e di Scouting Tecnologico Connectivia garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

Tutele

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

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

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Connectivia contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Tutela dei minori

Connectivia pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Connectivia è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. Connectivia è "Aderente al Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Connectivia si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

Parte Seconda: Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Connectivia per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi

utilizzando:

- sportello telefonico;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

I Servizi di Connectivia

Connectivia offre servizi di Internet Service Provider a livello nazionale, e per onorare i principi su elencati, ha realizzato diversi tipi di accesso ad Internet ed ha sviluppato alcuni strumenti per iniziare ad essere presenti sulla rete, lasciando così ai propri Clienti la facoltà di scegliere il servizio più adatto alle proprie esigenze.

Accessi a Banda Larga

Per quanto riguarda i collegamenti a Banda Larga (F5, F6 ed WADSL) Connectivia si è prodigata a realizzare diverse versioni in base alle diverse necessità dei Clienti. Essi sono descritti estesamente nella relativa sezione del sito di Connectivia.

1. Il servizio ADSL (e ADSL 2+) di Connectivia, è frutto di una continua ricerca tecnologica volta a ottenere il massimo delle prestazioni dalla tecnologia xDSL. ADSL è configurata in modalità "fast", per favorire una latenza bassa, e ha velocità di downstream fino a 20 Mb/s e con velocità di upstream fino a 1 Mb/s. Tutte le ADSL di Connectivia hanno banda minima garantita e non hanno alcun limite di traffico. Viene effettuato un monitoraggio continuo della rete di trasporto per ottimizzare la latenza e la disponibilità di banda. Tali parametri, nei vari punti della rete, sono monitorabili costantemente online. Il target di questo servizi sono i power user e le aziende. E' possibile associare classi di IP statici e backup su linea ISDN (mantenendo lo stesso indirizzamento).

2. Collegamento basato su tecnologia (S)HDSL a larga banda e alta qualità, che rappresenta una valida alternativa alle connessioni dedicate, garantendo prestazioni elevate e bassi tempi di latenza. La tecnologia (S)HDSL si distingue dagli altri servizi xDSL principalmente perché offre un collegamento simmetrico, ovvero con la stessa velocità sia in trasmissione dei dati che in loro ricezione. (S)HDSL consente una velocità massima PCR (Peak Cell Rate), sia in downstream che in upstream, fino a 2Mb/s e un MCR (Minimum Cell Rate) fino a 1,5 Mb/s. E' possibile associare classi di IP statici e backup su linea ISDN (mantenendo lo stesso indirizzamento).

3. WADSL: servizio che nasce dalla volontà di Connectivia di portare la banda larga ovunque, anche nelle zone attualmente non coperte dai collegamenti xDSL e di realizzare una propria rete di trasporto, totalmente indipendente dall'operatore incumbent. WADSL utilizza le più innovative tecnologie wireless per garantire un livello di servizio professionale, con affidabilità e performance uguali o superiori ai servizi ADSL. Tutta la gamma WADSL ha banda minima garantita e non ha alcun limite di traffico. E' possibile associare a WADSL classi di IP statici.

Servizi a Valore Aggiunto

Connectivia fornisce servizi e soluzioni a valore aggiunto per soddisfare tutte le esigenze, di base ed avanzate, della Clientela residenziale e business che necessita di servizi affidabili, scalabili e performanti. Essi sono ampiamente descritti nella sezione specifica del sito di Connectivia.

1. VMServer: si tratta di un servizio, consistente in uno o più server dedicati virtuali, pensato per applicazioni professionali e business critical e basato sulla tecnologia VMware ESX3, che rappresenta lo stato dell'arte nella virtualizzazione completa. Tutti i nodi hardware utilizzati sono configurati in HA (High Availability) e con il sistema DRS per il bilanciamento automatico del carico delle VM sui nodi hardware. VMServer ha molti parametri configurabili, che permettono di costruire il server virtuale secondo le proprie esigenze hardware e non, che vengono appunto virtualizzate sulla nostra infrastruttura. VMware ESX crea delle VM (Virtual Machine) che hanno le stesse caratteristiche di un server dedicato reale. L'emulazione è completa, a partire dal BIOS. E' quindi possibile creare dei server con un numero arbitrario di CPU, quantità di memoria, schede di rete e hard disk virtuali. Ogni VM è completamente isolata dalle altre, sia a livello di hardware virtuale che di sistema operativo. VMware ESX non utilizza alcun sistema operativo sul nodo hardware, ma un proprio micro kernel, a garanzia di prestazioni e affidabilità.

2. Hosting: servizio dedicato a coloro che non vogliono occuparsi della gestione sistemistica di un server e che hanno la necessità di utilizzare i classici servizi di webhosting (web, dns, mail, ftp). A disposizione un facile Pannello di Controllo con il quale poter svolgere in autonomia le operazioni più comuni. L'unico parametro variabile oltre alla presenza o meno del database è lo spazio disco. Nell'ambito dello spazio disco acquistato è possibile gestire un numero illimitato di domini, siti, sotto-siti, mailbox e database. Dov'è tenuto in considerazione che si tratta di un servizio erogato in condivisione con altri clienti e pertanto non è possibile avere certezza delle prestazioni o configurazioni particolari su richiesta.

3. Connectivia VoIP: servizio VoIP offerto da Connectivia che offre la possibilità di effettuare gratuitamente chiamate telefoniche via Internet verso tutti gli utenti Connectivia VoIP e verso i numeri verdi nazionali ed internazionali, oppure a pagamento (con credito prepagato) verso il resto della rete telefonica fissa e mobile mondiale. Se l'utente associa il servizio opzionale a pagamento AtHome al proprio Connectivia VoIP è abilitato a ricevere chiamate da tutta la rete fissa e mobile mondiale. AtHome associa uno o più numeri geografici alla ricaricabile Connectivia VoIP e consente di utilizzarlo/i ovunque: a ciò si aggiunge il servizio Number Portabilità, che prevede il trasferimento della gestione dell'attuale numero telefonico dall'operatore tradizionale a Connectivia VoIP. E' possibile richiedere, inoltre, una o più linee aggiuntive per poter ricevere una chiamata su più telefoni contemporaneamente. Sono previste anche versioni "flat" (in termini di tariffazione) del servizio, di norma variate sovente in base alla sottostante struttura di costo. Il mercato power user e delle aziende: sono gli utenti.

Accessori

Disponibili in vendita diretta accessori hardware per i servizi ADSL, HDSL, WADSL e Connectivia VoIP.

La soddisfazione del Cliente

Connectivia è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Connectivia analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse

Sulla base dei risultati emersi Connectivia si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

Comportamento del personale Connectivia verso i Clienti

Il personale Connectivia è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità in particolare quando prende contatto con il Cliente per qualsiasi motivo lavorativo. Il rapporto del personale Connectivia con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

Tempi di attivazione dei servizi

Connectivia pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Connectivia al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Connectivia si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Connectivia mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Connectivia si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Fatturazione e pagamenti

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di Connectivia per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Recesso e richiesta di cessazione del servizio

Connectivia garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

Parte Terza: Tutela del Cliente

Connectivia si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Gestione Reclami

I Clienti Connectivia potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Connectivia. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care Connectivia via eMail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contratto.

Connectivia si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. Connectivia si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Connectivia informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Connectivia non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

Sicurezza

La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del Security Operations Center di Connectivia che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti Connectivia;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

Privacy

Connectivia gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione Connectivia è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Connectivia afferenti a tale legislazione.

Connectivia si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Connectivia riguardano: l'integrale esecuzione del contratto; elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi; effettuare comunicazioni commerciali interattive; finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da Connectivia per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi.

La natura del conferimento dei dati ad Connectivia è volontaria.

I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: Società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

Il Titolare del trattamento dei dati è: Connectivia S.p.A, Via Darwin 85, Settimo Milanese (MI).

Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.