

CARTA DEI SERVIZI

OPENCONNEXIO S.R.L. START-UP COSTITUITA A NORMA DELL'ART.4 COMMA 10 BIS DEL DECRETO LEGGE 24 GENNAIO 2015 N.3, P.IVA/C.F.: 04505240160 REA: BG-467943, Indirizzo fatturazione: via fratelli bandiera 2, treviolo (BG) 24048, Sede operativa: via teodoro frizzoni 22, Bergamo 24121, PEC: openconnexio@pec.it. (di seguito solo "OpenConnexio")

PREMESSE.....	1
ART. 1 – L'ATTIVITÀ DI OPENCONNEXIO E RECAPITI UTILI	1
1.1 – TELECOMUNICAZIONI.....	1
1.2 – SYSTEM INTEGRATOR & NETWORKING.....	1
1.3. – SVILUPPO.....	1
1.4 – RECAPITI	1
ART. 2 – PREMESSE E VALORI AZIENDALI.....	2
2.1 – EGUALIANZA DI TRATTAMENTO	2
2.3 – CRITERI DI OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ.....	2
2.4 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	2
2.5 – EFFICIENZA DEI SERVIZI	2
2.6 – DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI SCELTA	2
2.7 – DIRITTO DI PARTECIPAZIONE	2
2.8 – PRINCIPIO DI CORTESIA	2
2.9 – ATTENZIONE AL CONSUMO E SICUREZZA.....	2
ART. 3 – SERVIZI OFFERTI	2
ART. 4 – STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	2
4.1 – TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	3
4.2 – TASSO DI MALFUNZIONAMENTO	3
4.3 – TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	3
4.4 – ADDEBITI E/O FATTURE CONTESTATE	3
4.5 – ACCURATEZZA DELLE FATTURE	3
4.6 – TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	3
ART. 5 – TUTELA DEI DIRITTI DEI CLIENTI	3
5.1 – ASSISTENZA AI CLIENTI	3
5.2. – ASSISTENZA E TUTELA DEI CLIENTI NON UDENTI E/O NON VEDENTI	3
5.3 – RECLAMI	4
5.4 – ISTANZE E RICHIESTE REGOLAMENTO UE 679/2016	4
5.5 – INDENNIZZI	4
5.6 – ALTRI MEZZI DI TUTELA PREVISTI	4
ART. 6 – PAGAMENTI.....	4
ART. 7 – PUBBLICAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI.....	5

PREMESSE

La presente Carta dei Servizi è resa in ottemperanza alle normative vigenti in materia, tra cui il Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., il D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i.. La presente Carta dei Servizi è stata predisposta seguendo le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) nella delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella delibera n. 254/04/CSP DEL 10 novembre 2004 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2"); nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da

postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"); nella delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP"), nella delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009 ("Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche"); nella delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 ("Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche") e nella delibera n.347/18/CONS del 18 luglio 2018 ("Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS"). I testi delle suindicate delibere e norme sono da intendersi qui riportati.

Al fine di avere ottimi rapporti con i propri clienti, basati sui principi di eguaglianza di trattamento, di obiettività, giustizia ed imparzialità, OpenConnexio applica la presente Carta dei Servizi, la quale è vincolante ed è richiamata in modo espresso in tutti i documenti contrattuali, incluso nei contratti di fornitura dei servizi. La presente Carta dei Servizi è disponibile online al link www.openconnexio.com, nonché è allegata alla documentazione contrattuale. La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata conformemente all'evoluzione tecnologica e normativa.

La versione aggiornata del testo sarà sempre disponibile sul sito www.openconnexio.com, nonché sarà inviata tutti coloro che ne faranno richiesta esplicita all'indirizzo mail info@openconnexio.com.

ART. 1 – L'ATTIVITÀ DI OPENCONNEXIO E RECAPITI UTILI

OpenConnexio SRL opera nel settore ICT (Information and Communications Technology) coprendo vari ambiti:

1.1 – TELECOMUNICAZIONI

OpenConnexio SRL è Operatore di Telecomunicazioni registrato ROC (n. 36334) per la distribuzione di connessione Internet a Banda Larga e Ultra Larga. L'offerta comprende anche telefonia VoIP, FailOver, CyberSecurity e sviluppo di reti infrastrutturali per i clienti.

1.2 – SYSTEM INTEGRATOR & NETWORKING

Creazione di progetti ad hoc cloud per virtualizzazione Server, realizzazione e progettazione di reti LAN e soluzioni di outsourcing.

1.3. – SVILUPPO

Progettiamo e creiamo la tua identità digitale, al nome, al logo al tuo sito internet. Creiamo applicativi in base alle tue esigenze con i miglior strumenti possibili.

1.4 – RECAPITI

OpenConnexio SRL (P.IVA 04505240160) ha la propria sede legale in Via Fratelli Bandiera 2, 24048 Treviolo (BG) e la sua sede operativa in Via Teodoro Frizzoni 22, 24121 Bergamo.

I canali di contatto sono:

Sito Internet: www.openconnexio.com

Email Informazioni: info@openconnexio.com

Email Supporto: supporto@openconnexio.com

Email Amministrativa: amministrazione@openconnexio.com

Telefono: +39 035 0266010

Fax: +39 035 0267091

Area assistenza: supporto.openconnexio.com

Pec: openconnexio@pec.it

ART. 2– PREMESSE E VALORI AZIENDALI

Tutto quanto premesso è parte integrante della Carta dei Servizi e, in ottemperanza a quanto riportato, si approfondiscono i principi basilari a cui si ispirano l'operato di OpenConnexio e la fornitura dei Servizi offerti.

2.1 – EGUALIANZA DI TRATTAMENTO

OpenConnexio garantisce che la fornitura dei propri servizi è erogata senza distinzione alcuna tra i Clienti, per qualsivoglia motivo, tra cui riguardanti il sesso, razza, religione, lingua e/o opinioni politiche. OpenConnexio è operativa nel garantire l'accesso ai servizi anche con condizioni speciali, atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

2.2 – PROFESSIONALITÀ E VALORIZZAZIONE

OpenConnexio promuove la professionalità e valorizza i propri collaboratori e dipendenti, al fine di accrescere le competenze di ognuno, offrendo corsi di formazione e aggiornamento, investendo anche in giovani risorse.

2.3 – CRITERI DI OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ

OpenConnexio offre i Servizi in modo obiettivo, attua applicando i principi di giustizia ed imparzialità, dunque l'interpretazione di qualsiasi condizione, contratto e clausola, nonché della Carta dei Servizi o del Contratto di Fornitura, deve essere attuata rispettando i suddetti criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.4 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

OpenConnexio si impegna ad offrire un servizio continuo, ventiquattro ore al giorno, salvo casi di interruzioni o funzionamento irregolare. OpenConnexio si impegna a garantire che, nei casi di malfunzionamento o interruzioni del servizio, opererà al fine di arrecare il minor disagio e, se possibile, informerà anticipatamente degli orari di interruzione o funzionamento non regolare del servizio.

2.5 – EFFICIENZA DEI SERVIZI

OpenConnexio è impegnata per il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi offerti, adottando misure e strumenti adatti a raggiungere target di efficienza sempre più avanzati, sempre con attenzione

2.6 – DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI SCELTA

È assicurato che i Clienti hanno diritto di scegliere tra tutti i servizi di OpenConnexio, pertanto tutte le offerte sono proposte con linguaggio chiaro, semplice e comprensibile da tutto il pubblico. OpenConnexio fornisce un'ampia descrizione dei Servizi offerti e delle relative modalità di erogazione.

2.7 – DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

I Clienti hanno a disposizione tutte le informazioni relative al proprio servizio, nonché possono effettuare segnalazione ed inviare comunicazioni ad OpenConnexio, che favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi forniti.

2.8 – PRINCIPIO DI CORTESIA

OpenConnexio si impegna a garantire la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. Tutti i dipendenti e collaboratori di OpenConnexio indicano il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

2.9 – ATTENZIONE AL CONSUMO E SICUREZZA

OpenConnexio promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale dei servizi oggetto del Contratto.

È fatta salva, in ogni caso, la facoltà per OpenConnexio di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso al Cliente e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del servizio.

OpenConnexio fornisce agli abbonati, su richiesta, senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso dei Servizi oggetto dei contratti.

Inoltre, OpenConnexio per preservare l'integrità e la sicurezza della rete e dei Servizi offerti, ed in casi di congestione del traffico, OpenConnexio potrà implementare temporaneamente ed in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto temporaneo sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità del servizio. Il Cliente può richiedere informazioni in merito contattando il servizio di assistenza clienti al seguente indirizzo supporto@openconnexio.com al fine di erogare i Servizi ai suoi Clienti e dotare i suoi dipendenti di strumenti aziendali idonei ad espletare attività inerenti e le mansioni preposte, impiega massivamente tecnologie ICT (Information and Communications Technology) e di sicurezza anche con riferimento a piattaforme ed applicativi informatici e di rete sia standard che custom.

ART. 3 – SERVIZI OFFERTI

Oltre ai servizi di accesso a internet da postazione fissa e di telefonia vocale fissa VoIP, OpenConnexio offre diverse tipologie di prodotti (router, telefoni VoIP, Pc, server, ecc..) che il cliente può scegliere di ottenere nelle seguenti forme:

Noleggio: Sono di proprietà OpenConnexio SRL e vengono forniti in uso dietro pagamento di un canone mensile in fattura ed al termine del contratto devono essere restituiti ad OpenConnexio SRL, oppure possono essere riscattati sulla base degli accordi previsti dalle condizioni di contratto stipulate preventivamente tra le parti.
Vendita: Sono di proprietà del Cliente e quest'ultimo può decidere se pagarlo a rate oppure effettuare l'intero acquisto come definito nell'offerta commerciale.

ART. 4 – STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

OpenConnexio è in costante ricerca e sviluppo al fine di garantire i più alti standard di qualità per i Servizi offerti. OpenConnexio adotta per i Servizi di accesso ad Internet e di telefonia VoIP degli indicatori di qualità dei Servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalle delibere AgCom in merito. Per ciascun anno solare di riferimento, OpenConnexio definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra

tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai Clienti e delle verifiche periodiche. OpenConnexio, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web www.openconnexio.com/cartadeiservizi:

- a) gli obiettivi annuali che l'azienda si prefigge di realizzare per i vari indicatori di qualità dei diversi servizi;
 - b) i risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati;
 - c) la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati ed i risultati conseguiti.
- Sarà, altresì, compito di OpenConnexio provvedere all'inoltro della relazione annuale di cui sopra all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel documento "Obiettivi di qualità" sono indicati i dati relativi a tutti gli indicatori previsti dalle norme in materia, nonché anche agli indicatori di seguito descritti a titolo non esaustivo.

4.1 – TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore n. 1 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP.

Si intende il 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 Cliente. Nella definizione sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di OpenConnexio, quali a mero titolo di esempio non esaustivo:

- a) assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio dell'appuntamento richiesto dal Cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

4.2 – TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Indicatore n. 2 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP.

rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti 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.

4.3 – TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore n. 3 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP.

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità ovvero la riparazione del malfunzionamento segnalato.

4.4 – ADDEBITI E/O FATTURE CONTESTATE

Indicatore n. 5 della Delibera n. 131/06/CSP e n. 10 della Delibera n. 254/04/CSP.

Si intende la 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.

4.5 – ACCURATEZZA DELLE FATTURE

Indicatore n. 11 della Delibera n. 254/04/CSP.

Si intende la 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.

La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al Cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

4.6 – TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Indicatore della Delibera n. 79/09/CSP, n. 4 della Delibera n. 131/06/CSP e n. 6 della Delibera n. 254/04/CSP.

Inteso come:

- a) "tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano" o anche "tempo di navigazione": l'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;
- b) "tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano" o anche "tempo di attesa": l'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;
- c) "tempo totale di risposta dell'operatore umano": intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- d) "tasso di risoluzione dei reclami": la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Nella definizione di cui alla lett. b) sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore mentre sono esclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente).

Nella definizione di cui alla lett. c), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore ma sono esclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente).

ART. 5 – TUTELA DEI DIRITTI DEI CLIENTI

5.1 – ASSISTENZA AI CLIENTI

È assicurata assistenza ai Clienti in caso di reclami, richieste di assistenza sia amministrativa che tecnica. Qualsiasi istanza o richiesta in merito può essere inviata telematicamente tramite mail all'indirizzo supporto@openconnexio.com tramite pec all'indirizzo openconnexio@pec.it, tramite raccomandata A/R inviata alla sede legale di OpenConnexio. Le suddette istanze, richiami o richieste possono essere inoltre comunicate telefonicamente al Servizio Clienti al numero (+39) 035 0266010. IL servizio telefonico è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30 ed il Sabato dalle ore 9.00 alle 12.30

5.2. – ASSISTENZA E TUTELA DEI CLIENTI NON UIDENTI E/O NON VEDENTI

Come previsto dalla delibera n. 46/17/CONS, sono riservate a Clienti non udenti e/o non vedenti ed ai loro conviventi offerte

personalizzare atte ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi, compresi quelli di assistenza e tutela dei diritti dei Clienti.

5.3 – RECLAMI

Eventuali reclami possono essere presentati tramite mail, pec o raccomandata A/R agli indirizzi come indicati nel precedente punto 5.1.

Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 353/19/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione, nei limiti e nei termini previsti dalla normativa e dai regolamenti applicabili, pertanto si indica che OpenConnexio assicura il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. i. che prevede l'improcedibilità del ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS nonché nel Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb approvato con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 339/18/CONS;
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

5.4 – ISTANZE E RICHIESTE REGOLAMENTO UE 679/2016

Se fossero presentate istanze ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento generale sulla protezione dei Dati, Reg. UE 679/2016 GDPR, OpenConnexio le riscontrerà entro un mese dal ricevimento. Tale termine potrà essere prorogato di un ulteriore mese, informando l'interessato di tale proroga.

Il titolare di utenza può richiedere a OpenConnexio il proprio inserimento nell'elenco telefonico generale tramite comunicazione via mail all'indirizzo supporto@openconnexio.com.

I Clienti possono altresì chiedere la modifica dei propri dati, nonché la successiva cancellazione dai suddetti elenchi, inviando specifica richiesta nelle modalità descritte dal punto 5.1.

5.5 – INDENNIZZI

Nel caso in cui OpenConnexio non dovesse rispettare gli standard di fornitura del servizio, in condizioni normali, allora sono previsti degli indennizzi commisurati alla durata del malfunzionamento/disservizio.

L'indennizzo, pena decadenza, dovrà essere richiesto esclusivamente tramite l'invio di PEC all'indirizzo indicato nel punto 5.1. o tramite l'invio di raccomandata A/R alla sede legale di OpenConnexio, come indicata al punto 1.4, entro e non oltre cinque giorni dal verificarsi del malfunzionamento/disservizio che ha comportato il mancato rispetto degli standard indicati.

Premettendo che tutte le somme indicate includono già l'IVA; i giorni ai quali si riferiscono gli indennizzi sono unicamente quelli feriali, esclusi dunque il sabato, la domenica e i festivi;

OpenConnexio riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo eventualmente spettante, indifferentemente, mediante bonifico bancario, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

Ciò premesso, qualora OpenConnexio, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta e gli obiettivi di qualità fissati annualmente, fatto salvo tutto quanto premesso, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- a) ritardata attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività: 1 - 2 giorni solari 0,5% del canone mensile del servizio; 3 - 15 giorni solari 3 % del canone mensile del servizio; 16 - 30 giorni solari 10% del canone mensile del servizio; oltre i 30 giorni solari 20% del canone mensile del servizio
- b) ritardata riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: 1 - 2 giorni solari 0,5% del canone mensile del servizio; 3 - 15 giorni solari 3 % del canone mensile del servizio; 16 - 30 giorni solari 10% del canone mensile del servizio; oltre i 30 giorni solari 20% del canone mensile del servizio
- c) sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: 1 - 2 giorni solari 0,5% del canone mensile del servizio; 3 - 15 giorni solari 3 % del canone mensile del servizio; 16 - 30 giorni solari 10% del canone mensile del servizio; oltre i 30 giorni solari 20% del canone mensile del servizio

5.6 – ALTRI MEZZI DI TUTELA PREVISTI

OpenConnexio si impegna ad utilizzare ogni adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela. Sul sito web di OpenConnexio, al link www.openconnexio.com, nei modi indicati dalla delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP, dalla delibera 10 novembre 2004 n. 254/04/CSP dalla delibera 12 luglio 2006 n. 131/03/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP, verranno pubblicati i risultati del livello di qualità raggiunto.

ART. 6 – PAGAMENTI

Come previsto dalle norme in materia e dalle delibere AgCom, si indica che la fatturazione viene inviata con anticipo di quindici giorni rispetto alla data di scadenza del pagamento. Come previsto dalle norme in materia, il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, ovvero riportate in fattura, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione all'organismo di telecomunicazioni dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno in alcun caso imputati all'abbonato.

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, OpenConnexio potrà richiedere all'abbonato il pagamento di una somma di denaro purché di importo non manifestamente eccessivo o 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. Detto importo verrà richiesto con la fattura successiva all'insorgenza del debito.

OpenConnexio adotta modalità, ove possibile, automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni ed indica nella presente carta dei servizi il termine massimo per la

restituzione di centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, OpenConnexio restituirà tali eventuali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dei Clienti.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dei Clienti, OpenConnexio non pretende alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede, a sue cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico di OpenConnexio che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dai Clienti.

ART. 7 – PUBBLICAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

OpenConnexio promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti, pertanto, la Carta è pubblicata e scaricabile gratuitamente sul sito web www.openconnexio.com/cartadeiservizi. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

Se i Clienti ritenessero che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate e volesse presentare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto può procedere all'invio di una raccomandata A/R alla sede legale di OpenConnexio come indicata al punto 1.4 della presente Carta dei Servizi.

OpenConnexio resta a disposizione dei Clienti anche attraverso il servizio clienti come descritto al punto 5.1.

Carta dei servizi v 0.1 del 22/06/2021