

CARTA DEI SERVIZI NEWNIX

INDICE

- 1) Premessa
- 2) La società ed il contratto
- 3) I servizi
- 4) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- 5) Continuità
- 6) Partecipazione
- 7) Cortesia e trasparenza
- 8) Efficienza ed efficacia
- 9) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 10) Privacy
- 11) Fatturazione e modalità di pagamento
- 12) Conclusione del contratto
- 13) Durata del contratto - recesso dal contratto
- 14) Acquisto di servizi aggiuntivi, recesso da servizi aggiuntivi
- 15) Contenzioso tra utenti e operatori
- 16) Tempo di attivazione dei servizi di telecomunicazioni
- 17) Reclami
- 18) Servizio di assistenza clienti per chiedere l'attivazione di servizi aggiuntivi
- 19) Informazione ai clienti e modifiche contrattuali
- 20) Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti
- 21) Obiettivi sulla qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa
- 22) Indennizzi
- 23) Pubblicazione e validità della Carta
- 24) Riferimenti

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47- 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

1. Premessa

La Carta dei servizi (di seguito per brevità la "Carta"), unitamente al Modulo di adesione al servizio Newnix ed alle Condizioni Generali di Contratto, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra l'Operatore di telecomunicazioni che eroga servizi al pubblico ed ai clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La Carta vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Newnix assume nei loro confronti. Descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti e degli utenti che ne usufruiscono.

2. La Società ed il Contratto

"**Newnix S.r.l.**": di seguito per brevità Newnix, con sede legale in Roma, Viale di Villa Pamphili, 199, attiva nel settore delle telecomunicazioni fornisce servizi di telecomunicazioni descritti nell'offerta commerciale Newnix e nelle Condizioni Generali di Contratto.

Per Contratto si intende l'insieme del Modulo di adesione al servizio di Newnix (sottoscritto dal cliente), delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei servizi e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del contratto stesso.

3. I Servizi

Per "**Servizi di Telecomunicazioni**" si intendono: servizi di accesso ad Internet attraverso varie tecnologie e servizi di telefonia attraverso la tecnologia VoIP. I costi dei servizi sono riportati nel Modulo di adesione al servizio Newnix e sono altresì comunicati tramite l'offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente Carta. L'offerta commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito www.newnix.it. I servizi di telecomunicazione vengono forniti tramite reti in fibra ottica, Hiperlan ed altre tecnologie o affitto delle reti.

Per la fruizione dei servizi internet e della telefonia VoIP è necessario dotarsi di apparati per la ricezione del segnale che vengono acquistati dal cliente o, se previsto, noleggiati o concessi in comodato d'uso. La tipologia e l'installazione degli apparati possono variare a seconda del servizio richiesto dal cliente. Qualora sia prevista e/o richiesta l'installazione di apparati, il relativo costo sarà a carico del cliente se la stessa verrà eseguita a cura di tecnici incaricati da Newnix. Non sarà invece applicato alcun costo di installazione se il cliente procederà alla stessa in maniera autonoma. L'attivazione del servizio internet e VoIP avviene previa ricezione da parte di Newnix della documentazione completa ovvero: 1. Modulo di adesione al servizio di Newnix e delle Condizioni Generali del Contratto sottoscritto, 2. fotocopia leggibile di un documento di identità valido, 3. fotocopia che attesti l'avvenuto pagamento. I tempi massimi di attivazione variano dai 30 ai 100 giorni, in base al servizio richiesto e sono comunque indicati nelle Condizioni generali di contratto

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

previste per ciascun servizio e presenti sul sito Newnix. L'indirizzo IP pubblico permette di rendere il tuo PC visibile anche dall'esterno della rete Newnix.

Con l'IP pubblico puoi installare un server sul PC di casa (ad esempio un server FTP) o utilizzare tutte le applicazioni per cui è richiesta la raggiungibilità diretta del proprio PC. Il cliente è responsabile dei servizi e dei dispositivi che prevedono controllo remoto e delle configurazioni dei differenti tipi di router.

L'attivazione dell'indirizzo IP Pubblico avviene a seguito di formale richiesta tramite e-mail all'indirizzo info@newnix.it con l'indicazione del riferimento di intestazione del contratto in essere. Dalla ricezione della richiesta, il servizio sarà attivo entro 48h ed una email andrà a confermare il buon esito dell'associazione. L'indirizzo IP Pubblico è opzionale ed acquistabile con un supplemento aggiuntivo al canone mensile.

Eventuali malfunzionamenti o interruzioni di servizio potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 24 della Carta. Qualora non fosse possibile ripristinare l'apparato in modalità remota, Newnix si impegna a sostituirlo gratuitamente, se in garanzia, in caso contrario Newnix proporrà al cliente l'acquisto di un nuovo apparato. In ogni caso l'intervento del tecnico sarà a carico del cliente, secondo le tariffe pubblicate sul sito www.newnix.it e comunque preventivamente condivise con il cliente. La Carta dei servizi è anche disponibile, on-line sul sito Newnix (www.newnix.it) unitamente al Modulo di adesione al servizio di Newnix, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa sulla privacy prevista dal D.lgs 196/2003 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono presso i recapiti specificati al successivo punto 24 della Carta.

4. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Newnix fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento. A tal fine, si mostra disponibile ad indicare ai clienti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

5. Continuità

Newnix si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Newnix si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente.

In caso di interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, Newnix si impegna ad informare i clienti fornendo indicazioni

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Gli apparati necessari all'erogazione dei servizi Newnix vengono alimentati tramite energia elettrica.

Newnix ha l'obiettivo di fornire servizi di telecomunicazione innovativi adatti ad una molteplicità di clienti offrendo velocità di connessione variabile a seconda delle caratteristiche proprie di ciascun servizio descritte sul sito www.newnix.it.

Newnix si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente.

6. Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati al punto 24 della Carta. Newnix esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

7. Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Newnix nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

8. Efficienza ed Efficacia

Newnix persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più funzionali al raggiungimento di tali obiettivi.

9. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Newnix si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

10. Privacy

Newnix si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy"). I clienti hanno diritto di essere preventivamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Newnix mediante richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 24 della Carta.

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

11. Fatturazione e modalità di pagamento

La prima fattura, comprensiva del costo di attivazione del servizio e dei canoni anticipati secondo quanto riportato nel Modulo di Adesione al Servizio, è inoltrata al cliente al momento dell'attivazione del servizio.

Successivamente, i corrispettivi periodici saranno fatturati con cadenza mensile, bimestrale o quadrimestrale anticipata (a seconda del servizio richiesto), salvo la fattura di allineamento o di conguaglio.

La fattura verrà inviata all'utente esclusivamente in formato elettronico all'account di posta elettronica personale comunicato dal cliente nel contratto. Le fatture verranno inviate con almeno 30 (trenta) giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai clienti, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti dall'art. 2, c. 4 della Legge 108/1996.

12.12. Conclusione del Contratto

Il Contratto, in relazione ai servizi offerti da Newnix, si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi a seguito del ricevimento della documentazione completa come indicata nel punto 3 della Carta. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati al punto 3 della Carta.

13. Durata del Contratto - Recesso dal Contratto

Il Contratto in relazione ai Servizi di telecomunicazioni avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente punto 12 della Carta e sarà a tempo indeterminato salvo offerte previste specificatamente nel "Modulo di adesione al servizio di Newnix" che stabiliscano un termine minimo di durata del rapporto e decorre dalla data di attivazione del Servizio. Ciascuna delle parti potrà recedere in qualsiasi momento, salvo il termine minimo di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata a.r.

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a Newnix Srl presso la sede legale sita in Viale di Villa Pamphili, 199 - 00152 Roma. Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a Newnix Srl gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di cessazione del servizio medesimo, nonché a corrispondere ad Newnix Srl, nel caso di opzione per il pagamento rateizzato dell'apparato, il saldo dello stesso. Nel caso di sottoscrizione di un'offerta promozionale con termine minimo di durata contrattuale, il recesso anticipato per qualsiasi motivo obbliga il Cliente corrispondere a Newnix S.r.l. un importo che può arrivare ad essere pari alla somma residua calcolata sull'ammontare

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

dei canoni mensili dal momento del recesso sino alla scadenza naturale del contratto, secondo quanto stabilito nel Modulo di Adesione in relazione all'offerta stessa.

In caso di recesso del contratto Newnix invierà una comunicazione in formato elettronico dove indicherà gli importi ancora dovuti dal cliente, ovvero da corrispondere allo stesso sulla base del servizio erogato.

14. Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi tramite richiesta scritta da inviare ai recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta.

Il Cliente potrà altresì recedere dai Servizi Aggiuntivi, inoltrando una richiesta scritta agli stessi recapiti presenti nel punto 24 della presente Carta. Newnix comunicherà al Cliente sia l'attivazione del servizio aggiuntivo sia la disattivazione richiesta mediante comunicazione inviata in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente.

15. Contenzioso tra utenti e operatori

Newnix si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa.

16. Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni

Newnix si impegna ad attivare il servizio entro i termini massimi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto relativi a ciascun servizio e pubblicate sul sito www.newnix.it decorrenti, comunque, dalla ricezione della documentazione completa come da punto 3 della Carta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Newnix. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Newnix si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

17. Reclami

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate al Servizio Clienti negli orari e nei giorni indicati nel punto 18 della presente Carta. Newnix è costantemente informata dei problemi segnalati dai clienti e garantisce il monitoring proattivo della propria rete. Newnix mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

I clienti possono presentare a Newnix eventuali reclami, relativi alla inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Newnix fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Newnix informerà i clienti dello stato di avanzamento dell'indagine.

18. Servizio di Assistenza Clienti per supporto tecnico/commerciale/amministrativo, per reclami e per chiedere l'attivazione di Servizi aggiuntivi

Newnix garantisce il servizio di assistenza telefonica attivo ai n° 0695550905 disponibile 6 giorni su 7 – dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il costo della chiamata varia in base al profilo tariffario dell'Operatore telefonico utilizzato. Nei giorni e negli orari in cui non risulta attivo il numero di telefono suindicato, il cliente potrà comunque richiedere informazioni, segnalare disservizi ed effettuare richieste di qualsiasi tipo, attraverso l'area clienti presente sul sito www.newnix.it.

19. Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali

Newnix assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Newnix ed il Cliente sarà comunicata in formato elettronico. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente.

Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a Newnix, sede legale sita in Viale di Villa Pamphili, 199 – 00152 Roma.

Newnix assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail.

20. Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti (Delibera 79/09/CSP)

Newnix identifica i seguenti indicatori di qualità che si riferiscono al servizio di assistenza clienti:

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0695550905

(assistenza ai servizi di connessione internet fissa e telefonia VoIP rivolti alla clientela residenziale e business)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	70 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	80 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45 %
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90 %

21. Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

Newnix si impegna a migliorare la qualità dei servizi mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip.

L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dai nodi di rete, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad Internet.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete in Fibra Ottica FTTH	Percentile 95° del tempo di fornitura	25 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	40 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%
	Tempo medio di fornitura	15 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	7%
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete in Fibra Ottica FTTH	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Tempo medio di riparazione	36 ore
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad Internet a banda larga su rete in Fibra Ottica FTTH	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Tempo medio di riparazione	36 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	50 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	1 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	30 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	3,5 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	295 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3,3 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	95 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	2,8 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	270 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2,5 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	90 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	800 Kilobit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	200 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	10 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	100 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	80 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	2 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	0,8 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0,2 %

22. Indennizzi

Qualora Newnix, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito.

- Tempo di attivazione del collegamento iniziale: 50% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo oltre il termine massimo di attivazione suindicato.

NEWNIX S.r.l.

sede legale via Camillo Corsanego, 47 - 00155 Roma

Cap. soc.: 80.000 € i.v. - REA RM-1414259 C.F. e P.IVA 12972121003

Copyright © 2017 Newnix - All Rights Reserved www.newnix.it

- In caso di interruzione continuativa del servizio: 100% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno di interruzione continuativa del servizio.

I clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro 15 giorni dal verificarsi dal mancato rispetto dello standard di qualità. Newnix provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Newnix effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta del cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite accredito bancario.

23. Pubblicazione e validità della Carta

La Carta è pubblicata sul sito web www.newnix.it. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

24. Riferimenti

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

Newnix S.r.l.
Via Camillo Corsanego, 47 Roma.

Per contatti telefonici è attivo il Servizio Clienti al n° 0695550905 nei giorni ed orari indicati al punto 18.

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito www.newnix.it.

Aggiornamento Febbraio 2018