



NETOIP.COM
CARTA
dei
SERVIZI

Netoip.com SRL
Via Sandro Totti, 12/A
60131 Ancona (AN)
Marche - Italia

Telefono 800 622 030

Fax: 0719203100

Email 1: support@netoip.com
Email 2: commerciale@netoip.com
Email 2: amministrazione@netoip.com
Website: www.Netoip.com

Netoip.COM

CARTA dei SERVIZI



INDICE

1	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	Pag. 4
2	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	Pag. 5
3	PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	Pag. 6
4	SOTTOSCRIZIONE E CONTRATTO	Pag. 7
5	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 8
6	OBIETTIVI DI QUALITÀ	Pag. 9
7	FATTURAZIONE Netoip	Pag. 10
8	RECLAMI E INDENNIZZI	Pag. 11
9	RECESSO E CESSAZIONE DEI SERVIZI	Pag. 12
10	INFO AL CLIENTE E TUTELA DEL CONSUMATORE	Pag. 13

INTRODUZIONE I VALORI DI NETOIP

In Netoip perseguiamo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo. Improntiamo i nostri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Netoip eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità e le clausole delle Condizioni Generali di Contratto e le indicazioni riportate nel presente documento sono state formulate e devono essere interpretate secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità cui Netoip si ispira.

I NOSTRI CRITERI

Netoip fornisce Servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



Netoip garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, 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 ingiustificata discriminazione.



L'attività di Netoip si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Netoip si impegna ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Netoip adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

“Una strategia, per funzionare, deve avere continuità, non può essere costantemente reimpostata.” **M.Porter**

PERCHÈ SAPPIAMO QUANTO È IMPORTANTE

.....

Noi di Netoip sappiamo che un servizio costante è fondamentale tanto per il lavoro quanto per la gestione di tutte le attività e esigenze di una famiglia ed è per questo che ci impegniamo ad offrire un servizio regolare ed efficiente.



3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO



Cerchiamo sempre di essere e lavorare al meglio delle nostre possibilità; certo possiamo commettere degli errori e resta sempre uno spazio per migliorare e fare di più. Per colmare quello spazio il tuo contributo è fondamentale!



Tutti i nostri Clienti sono invitati a segnalare le criticità evidenziate ed inoltrare i propri suggerimenti al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi mettendo in luce le eventuali mancanze.



Ogni indicazione e consiglio è accolto con grande attenzione dallo staff Netoip e non c'è parere che non possa essere utile per il vantaggio di tutti: al centro della nostra attività ci sono i nostri clienti e la loro soddisfazione è il nostro successo!



Inviare le proprie segnalazione e i propri suggerimenti è semplicissimo: basta scrivere al nostro recapito mail di assistenza support@netoip.com o contattando il numero verde 800 683 700 sempre a disposizione.

'Cercate ardentemente di che cosa siete chiamati a fare, e poi mettetevi a farlo appassionatamente. Siate comunque sempre il meglio di qualsiasi cosa siate.'

MARTIN LUTHER KING



4. SOTTOSCRIZIONE E CONTRATTO

Per attivare i nostri servizi, riceverai una proposta contrattuale che dovrà essere da te datata e sottoscritta e consegnata agli incaricati di Netoip o inviata a Netoip via mail all'indirizzo contratti@netoip.com o lettera libera da inviarsi a Netoip.com SRL presso la Sua sede amministrativa in Via A.Grandi, 10 60027 Osimo (AN).

.....

Per il riconoscimento e la corretta attribuzione del contratto, ti verrà richiesto di fornire un documento di identità in corso di validità o un atto in cui risultino i poteri di firma nel caso in cui il servizio venga richiesto per la tua azienda.

.....

Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata prevista dall'Offerta Commerciale da te scelta con un periodo di impegno non superiore a 24 mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, salva comunicazione di disdetta.

.....

In ottemperanza al Codice del Consumo, se hai sottoscritto l'offerta via web o comunque a distanza, puoi scegliere se avviare immediatamente la procedura di attivazione del servizio oppure specificare che venga avviata successivamente alla scadenza dei 14 giorni previsti per il ripensamento.



5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



Tempi di attivazione

Netoip si impegna ad attivare il servizio richiesto entro 60 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto. Occorre tener presente che i tempi di attivazione sono determinati da diversi fattori quali a titolo esemplificativo: la richiesta o meno di portabilità del numero da un altro operatore; se è stato richiesto o meno di avviare immediatamente le procedure di

attivazione; il tipo di tecnologia con la quale verrà fornito il servizio.


Tramite SMS, verrai aggiornato sullo stato di avanzamento della tua richiesta e in qualunque momento potrai contattare il nostro servizio clienti gratuito all'800 683 700 per ricevere informazioni sul tuo contratto.



Tecnologia e modalità di attivazione

Netoip fornisce accessi internet con diverse tecnologia, ciascuna con le sue peculiarità: WADSL, ADSL, FTTC, FTTH. Di seguito una tabella riassuntiva con le caratteristiche di ogni tecnologia e le modalità di attivazione



	TECNOLOGIA DI ACCESSO	VELOCITÀ DI PICCO	TEMPI ATTIVAZIONE MEDI	MODALITÀ
	WADSL	30Mb/3MB	15 giorni lavorativi	Intervento tecnico diretto NetoIP con sopralluogo e contestuale attivazione
	ADSL	20Mb/1Mb	20 giorni lavorativi	Collegamento all'armadio stradale o ROE con tecnico incaricato da fornitore esterno; eventuale intervento di un tecnico netoip per consegna e configurazione router
	FTTC	200Mb/20Mb	20 giorni lavorativi	
	FTTH	1000Mb/300Mb	20 giorni lavorativi	
	WADSL P2P	Fino a 100Mb simmetrici	Su studio fattibilità	Progetto tecnico dedicato
	FTTH P2P	Fino a 10Gb simmetrici	Su studio fattibilità	Progetto tecnico dedicato

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ

Nell'ottica di un continuo miglioramento, ogni anno ci prefiggiamo degli obiettivi di qualità per offrire sempre al meglio i nostri servizi. Di seguito gli obiettivi prefissati per il 2024:

FORNITURA SERVIZI	
TEMPO DI ATTIVAZIONE INIZIALE tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente fruibile da parte del richiedente	Tempo medio entro 30 giorni
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	Inferiore al 4%
TASSO DI RIPRISTINO DEL MALFUNZIONAMENTO tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte dell'utente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da terzi, da cause di forza maggiore o da apparati del Cliente	Inferiore a 150h
ASSISTENZA CLIENTI	
TEMPO DI NAVIGAZIONE tempo minimo di navigazione tra le selezioni disponibili al numero di assistenza per accedere alla scelta "operatore umano"	Inferiore a 30 secondi
TEMPO DI ATTESA intervallo di tempo tra il momento in cui viene correttamente selezionato il numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente	Inferiore a 65 secondi
TEMPO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI tempo intercorrente tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua risoluzione	Entro 75 ore Con una percentuale del 90% di guasti risolti entro i termini contrattuali
TASSO RISOLUZIONE RECLAMO SENZA ULTERIORI CHIAMATE reclami risolti senza che il cliente debba effettuare, per lo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Tasso medio 65%

**Call Center Italiano,
Tecnici del territorio,
Punti vendita e agenti in ogni area:**

QUESTO IL **SOSTEGNO ALLA QUALITÀ** DEL
NOSTRO SERVIZIO





7. FATTURAZIONE Netoip

Salvo che per la prima (o le prime) fattura emessa, o salvo casi particolari o particolari offerte contrattuali, le nostre **fatture sono tutte bimestrali**, con emissione all'inizio del periodo di fornitura.

In caso di mancato pagamento, Netoip ha dei **sistemi automatizzati** che servono a ricordare al Cliente che una determinata fattura non risulta ancora saldata attraverso l'invio di 3 avvisi tramite mail e/o SMS. Questo sistema è utile non solo nei casi in cui effettivamente il Cliente sia in ritardo nel pagamento, ma anche come **sistema di controllo di eventuali errori operativi**. Il Cliente potrebbe difatti aver eseguito il pagamento senza che questo sia stato correttamente abbinato alla fattura perché magari non è stata indicata correttamente la causale di pagamento.

In caso di ritardi gravi nel pagamento di fatture, i sistemi automatici provvedono a limitare (non staccare) la linea internet riducendone la velocità alla banda minima garantita. Le limitazioni alla velocità vengono disattivate entro 48h dalla ricezione confermata del pagamento.

FATTURA SEMPLICE

- * **COSTI ESPOSTI** : troverai solo i costi dei servizi che hai scelto e dei prodotti acquistati, esattamente come indicato nel contratto
- * **INFORMAZIONI CHIARE**: sono riportate tutte le info per il pagamento e i contatti per l'assistenza

8. RECLAMI E INDENNIZZI

Vogliamo che la tua esperienza con NetoiP sia realmente positiva e per questo ci impegniamo quotidianamente ma, se ritieni che gli impegni presi non siano stati rispettati, puoi inviarci il tuo reclamo. Di seguito indichiamo la corretta procedura.

RECLAMO E RICHIESTA DI INDENNIZZO	
1	Scrivi in modo chiaro e completo il motivo del reclamo, dettagliando le tue ragioni
2	Entro e non oltre 15 giorni dal verificarsi dell'evento oggetto del reclamo, invia la tua comunicazione tramite: - MAIL A amministrazione@netoip.com - FAX al numero 0719203100 - PEC A netoip@legalmail.it - RACCOMANDATA A/R A NetoiP.COM SRL Via Grandi, 10 60027 Osimo (AN)
3	Se non hai inviato direttamente una raccomandata o una PEC, ricordati di confermare la tua comunicazione attraverso una di queste due modalità
4	Entro 45 giorni dalla comunicazione confermata a mezzo raccomandata o PEC, NetoiP risponderà alla tua richiesta.
5	Effettuate le opportune verifiche, NetoiP liquiderà il rimborso o l'indennizzo, ove dovuto, direttamente al Cliente o mediante accredito sulla prima fattura successiva alla data di definizione della richiesta di rimborso.

Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, NetoiP, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

INDENNIZZI		
RECLAMO	SERVIZIO	INDENNIZZO
ATTIVAZIONE/TRASLOCO SERVIZIO	RETE FWA: 40 GG	€ 7,50* per ogni giorno di ritardo
	RETE ADSL, FTTC, FTTH: 60 GG	€ 7,50* per ogni giorno di ritardo
ATTIVAZIONE SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI ACCESSORI	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (MAX 300€)
ATTIVAZIONE SERVIZI GRATUITI	SERVIZI GRATUITI	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (MAX 100€)
CESSAZIONE/SOSPENSIONE in assenza del previsto preavviso		€ 7,50 *per ogni giorno di sospensione
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (causa NetoiP)	Risoluzione guasto entro 72h dal giorno successivo a quello della segnalazione	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo
MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO (causa NetoiP) Risoluzione guasto entro 72h dal giorno successivo a quello della segnalazione	SERVIZIO DI ACCESSO	€ 2,50** per ogni giorno di ritardo
	SERVIZI ACCESSORI	€ 2,50** per ogni giorno di ritardo (MAX 300€)
	SERVIZI GRATUITI	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (MAX 100€)
RITARDO NEL PASSAGGIO TRA OPERATORI (causa NetoiP)	Migrazione: 10 gg lavorativi Cessazione: entro i 30 giorni	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (MAX 100€)
PERDITA DEL NUMERO (causa NetoiP)		€ 100,00 euro per ogni anno di precedente utilizzo (MAX 1000€)
OMESSA O ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI		€ 200,00 per ogni anno di disservizio
MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI		euro 2,50 per ogni giorno di ritardo (MAX 300€)

*Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi sono aumentati di un terzo

**Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi sono aumentati della metà

NOTA: se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio (pari al quadruplo in caso di perdita del numero o omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici)

Per la corresponsione degli indennizzi e le eventuali esclusioni, si fa riferimento alla delibera n. 268/18/CONS - Allegato B

9. RECESSO E CESSAZIONE DEI SERVIZI

Vogliamo che tu ti senta libero di scegliere l'operatore che credi possa soddisfare meglio le tue esigenze e anche per questo ti comunichiamo in modo chiaro e semplice come recedere dai nostri servizi qualora tu non ne sia soddisfatto

RIPENSAMENTO ENTRO 14 GIORNI

Se hai sottoscritto il Contratto fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Netoip o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, puoi recedere entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge; modulo per esercitare il diritto di ripensamento disponibile nell'area modulistica del nostro sito web.

RICORDA!

Se hai richiesto esplicitamente l'attivazione immediata del servizio ma vuoi avvalerti del diritto di ripensamento, potrebbero esserti addebitati eventuali importi proporzionali ai servizi che ti abbiamo fornito fino al momento in cui ci hai comunicato la tua volontà di recedere.

RECESSO

Se non desideri più mantenere attivi i nostri servizi, puoi recedere dal contratto dandoci comunicazione, in qualsiasi momento, tramite una raccomandata A/R o tramite PEC; le indicazioni dettagliate per la cessazione dei servizi e il relativo modulo semplificato per la richiesta sono disponibili nell'area modulistica del nostro sito web. A 30 giorni dall'aver ricevuto la tua comunicazione, provvederemo a disattivare tutti i servizi attivi a tuo carico.

ATTENZIONE!

La migrazione del numero telefonico ad altro operatore non comporta automaticamente la cessazione degli eventuali altri servizi sottoscritti con Netoip (ad esempio la connessione internet) che, pertanto, potrebbero rimanere attivi e fatturati. La cessazione automatica della linea internet avviene difatti solo nel caso in cui sia attribuito un codice autonomo di migrazione ed il nuovo operatore provveda a migrarla e non semplicemente ad attivare una nuova linea; è quindi opportuno verificare tale circostanza con il nuovo operatore oppure contattaci Netoip per un controllo in merito!

In ogni caso alla connettività aerea (FWA – antenna) non è mai attribuito un codice di migrazione e deve pertanto essere autonomamente disdetta.

RESTITUZIONE APPARATI

Ti ricordiamo che, se ti abbiamo fornito dispositivi in comodato d'uso o noleggio(ad esempio l'antenna, il router, il poe, i telefoni, ecc.), è necessario che questi vengano riconsegnati in caso di richiesta di recesso (tramite spedizione o consegna a mano) presso la sede operativa di Netoip in Via A. Grandi n.10 - 60027 Osimo (AN). La mancata riconsegna comporterà l'addebito del costo degli apparati.

Perché prima di richiedere la chiusura dei servizi non contatti il nostro servizio commerciale?

Potremmo avere qualche novità o qualche proposta per offrirti quel che cerchi !



10. INFO AL CLIENTE E TUTELA DEL CONSUMATORE



INFORMAZIONI A PORTATA DI MANO... O DI CLICK!

Vogliamo fare in modo che siano sempre disponibili per te tutte le informazioni circa:

- Le condizioni economiche dei nostri servizi
- Le caratteristiche tecniche di ogni nostra offerta
- Le condizioni contrattuali di tutti i servizi a canone o prepagato, la fatturazione, le modalità di segnalazione, la cessazione o la modifica dei servizi, la politica di gestione dei reclami e degli indennizzi

Tutte le informazioni sui nostri servizi sono sempre disponibili sul nostro sito web oppure puoi richiederle tramite:



MAIL support@netoip.com oppure se sai già a quale reparto riferirti:

AMMINISTRAZIONE - > aministrazione@netoip.com

TECNICO -> support@netoip.com

COMMERCIALE -> commerciale@netoip.com



NUMERO VERDE - > 800 683 799 Gratuito da rete fissa e mobile nazionale

NUMERO VERDE DEDICATO - > 800 683 799 per le aziende che hanno attivato i servizi di assistenza dedicata LBC o TBC



A disposizione sul nostro sito web www.netoip.com

- > Carta dei servizi
- > Schede tecniche delle offerta nella sezione 'TRASPARENZA TARIFFARIA'
- > Modulistica
- > Condizioni contrattuali e informativa privacy
- > Offerta commerciale in corso
- > Modulo contatti
- > Chat
- > Piattaforma per la verifica della copertura
- > Area pagamento fatture o servizi ricaricabili



Netoip.com

TECNOLOGIA
A PORTATA DI MANO

CARTA dei SERVIZI