

# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Carta dei Servizi .....              | 3  |
| Chi siamo.....                       | 3  |
| I nostri valori .....                | 3  |
| Livelli di qualità .....             | 5  |
| Le informazioni all'utente .....     | 5  |
| Fatturazione e pagamento.....        | 11 |
| Assistenza e manutenzione .....      | 12 |
| Reclami, indennizzi e rimborsi ..... | 12 |
| Punti di contatto .....              | 15 |

## Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un mezzo di informazione ed uno strumento dedicato al Cliente Netikom. E' una guida che accompagna l'utente nella gestione del Contratto e nell'utilizzo dei servizi acquistati.

La carta dei servizi è consultabile e reperibile al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it) nella sezione "Carta dei Servizi"

## Chi siamo

Netikom è un Internet Service Provider operante nel territorio altoatesino e nato nel 2018 dall'imprenditorialità di cinque soci con esperienza specifica nel settore di riferimento.

Netikom è il nuovo provider per la ULTRAFast FIBRE BROADBAND, che offre alle aziende e ai clienti Business la possibilità di decidere ed impostare in maniera autonoma la banda trasmissiva richiesta.

La proposta dei servizi e prodotti di connettività Internet e Voce Netikom è basata su circuiti a larga banda in tecnologia ADSL, FTTC (VDSL) e FTTH.

Ci rivolgiamo sia al mercato business (affari) che residenziale (privati), con profili di servizio differenziati secondo le diverse esigenze del cliente.

Il nostro cliente viene seguito in tutti gli aspetti dell'IT, dallo scavo alla messa in servizio del suo sistema informativo.

Conessioni a larghissima banda, accessi ad internet garantiti e flessibili, servizi voce sempre disponibili con un supporto costante, costituiscono la solida base, sulla quale i nostri clienti si affidano a noi per costruire il loro business. La collaborazione attiva fra le aziende Netikom, Systems e Quickcom, con una squadra composta complessivamente da oltre 120 collaboratori altamente specializzati, è garanzia di professionalità, efficienza, territorialità e continuità negli anni.

Netikom è titolare delle seguenti autorizzazioni:

- ISP – Internet Service Provider (Prot. MiSE nr. 47352 Reg.Uff. AOO AOO\_COM 19/07/2018)
- Reseller Fonia (Prot. MiSE nr. 70761 Reg.Uff. AOO AOO\_COM)
- Iscrizione al ROC (Registro Operatori Comunicazione) - nr. 32276

La nostra "mission" è quella di fare una sola cosa, con dedizione, passione e concentrazione; vogliamo collegare le imprese ed i clienti, ai mercati mondiali, mantenendo in massima efficienza la rete ultraveloce dei dati.

Abbiamo scelto una sola tecnologia, moderna, affidabile ed in continua evoluzione e miglioramento; tutti i nostri servizi sono basati sul protocollo IP, sia per la connettività e gestione del traffico dati, che per le soluzioni voce.

## I nostri valori

### INNOVAZIONE

Fin dalla nascita del progetto imprenditoriale, Netikom è stata concepita come azienda innovativa. Ne è dimostrazione l'accreditamento verificato e certificato presso la Camera di Commercio, come "Start-Up Innovativa". L'idea fondamentale è di proporre un portafoglio di servizi al cliente, in una modalità moderna e fortemente interattiva, concedendo massima apertura ed integrazione fra i reciproci sistemi, sfruttando gli attuali mezzi di comunicazione ed interazione.

L'innovazione per Netikom non è un obiettivo da raggiungere e consolidare, ma un principio di base, costantemente presente nella quotidianità, da seguire e migliorare costantemente. Innovazione come linea guida, ovvero come filosofia di vita.

## **VELOCITA'**

Crediamo che uno dei fattori distintivi del servizio offerto, sia la velocità intesa non solo come tempo di risposta al cliente, ma anche e soprattutto nell'attuazione dei processi decisionali e di gestione. Netikom si è strutturata con un organigramma semplice e snello, con processi condivisi in tempo reale e flussi di informazione aggiornati costantemente, che raggiungono tutti i collaboratori dell'azienda attraverso strumenti informatici moderni ed efficienti.

## **ASCOLTO**

La caratteristica principale di tutti i collaboratori Netikom è, e lo sarà sempre nel futuro, la completa disponibilità a comunicare senza esitazione, sia con i colleghi interni che con tutti i clienti esterni. Condividere e comunicare sono elementi fondamentali della vita di tutti i giorni, in qualsiasi ambiente o situazione in cui ci troviamo.

L'ascolto ed il saper ascoltare, sono due proprietà che vanno allenate quotidianamente e Netikom è costantemente impegnata per vincere questa sfida.

## **COLLABORAZIONE**

Vogliamo interpretare il rapporto Netikom-Cliente come una reale relazione di partnership, cercando la massima collaborazione reciproca. Sappiamo ascoltare le esigenze del cliente, condividerne i bisogni e ricercare insieme le giuste soluzioni. La collaborazione per noi deve passare attraverso l'accettazione reciproca, il compromesso, l'apertura e disponibilità. Alla base di tutto deve crearsi un rapporto di fiducia che cerchiamo di dimostrare e conquistare fin dal primo contatto.

## **FLESSIBILITÀ**

Le proposte Netikom nell'ambito dei servizi di connettività voce e dati, sono strutturate tecnicamente e commercialmente, ma ciononostante riusciamo, attraverso la combinazione dei vari servizi, a proporre la necessaria flessibilità finalizzata al confezionamento della soluzione. Inoltre proponiamo analisi e realizzazione di progetti dedicati, potendo contare su aziende socie in grado di fornire servizi dallo scavo e posa di cavidotti, fino all'hardware ed alle applicazioni IT.

## **TRASPARENZA**

Netikom offre ai propri clienti informazioni chiare e complete circa i servizi offerti e le condizioni di Contratto. Tutti i documenti contrattuali sono invero reperibili e consultabili al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it) nella sezione "Documentation" ed attraverso il nostro servizio di Customer Care & Backoffice, possiamo rispondere a tutte le domande dei nostri clienti.

## **QUALITÀ**

L'alto standard dei servizi offerti è basato sulla lunga esperienza degli specialisti Netikom e dei fornitori selezionati. La rete è costantemente monitorata ed ogni singolo cliente ha la possibilità di vedere in tempo reale lo stato della rete, le prestazioni e misurarne i livelli di servizio. La qualità si misura nel tempo ed il cliente deve avere la possibilità tangibile di poterla verificare; Netikom non ha segreti e mette a disposizione di ciascun cliente, un portale ad esso dedicato ricco di informazioni ed indicatori, con dati in tempo reale.

## **EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Netikom rende i propri servizi in maniera continuativa e priva di interruzioni che non siano programmate per la debita manutenzione. I servizi sono erogati attraverso una rete "Core" ridondata, priva di "single point of failure" e con importanti capacità trasmissive costantemente verificate. L'efficienza della rete presuppone una strategia di upgrade (potenziamento) legata all'effettivo livello di occupazione delle risorse che Netikom aggiorna e potenzia preventivamente. Offriamo altresì una risposta rapida alle richieste ed esigenze del Cliente, non solo nei casi di malfunzionamento, bensì in ogni situazione di bisogno.

## **ATTENZIONE PER IL CLIENTE**

il Cliente è al centro dell'attività di Netikom. Creiamo soluzioni dedicate e progettate sulle esigenze del Cliente che ha bisogno di uno strumento rapido ed efficace per sviluppare il proprio business. Allo stesso modo il Cliente è seguito in sede di erogazione del servizio con interventi mirati e rapidi al fine di assicurare la continuità e la qualità del servizio prescelto.

## Livelli di qualità

Tutti i servizi offerti da Netikom sono erogati su tre principali supporti trasmissivi: Cavi in Fibra Ottica, Cavi in Rame e Connessioni Radio. Utilizziamo fibra spenta fornita dai principali operatori di rete locali, mentre le soluzioni Rame e Radio, sono fornite attraverso dei fornitori in modalità Wholesale o Reseller. In ogni caso, le forniture sono regolate da appositi contratti di servizio, completi di garanzie e tutele a favore di Netikom e dei propri clienti.

La qualità del servizio reso al Cliente è monitorata valutando:

- I tempi di attivazione della linea voce e dati
- I tempi di presa in carico della segnalazione di disservizio
- I tempi di intervento e ripristino in caso di guasto o disservizio sulla linea del Cliente
- La disponibilità annua del servizio erogato

## Le informazioni all'utente

### 1.1 In cosa consiste il Contratto

Il Contratto stipulato tra il Cliente e Netikom è la somma dei seguenti documenti:

- GCG: Condizioni Generali di Contratto;
- CPC: Condizioni particolari di Contratto per ciascun servizio;
- Offerta Commerciale, contenente il dettaglio del servizio acquistato;
- Carta dei Servizi;
- SLA: Service Level Agreement applicabile

Tutti i citati documenti formano il Contratto e contengono quindi le regole cui le parti devono attenersi per tutta la durata del rapporto contrattuale ed al termine di esso.

### 1.2 Come si stipula il Contratto

- a) il Cliente sceglie il servizio da acquistare e firma la relativa offerta commerciale presentata da parte dell'incaricato di Netikom;
- b) Netikom nel successivo termine di 60 giorni si riserva di accettare la proposta formulata dal Cliente di cui al precedente punto a);

Invero:

- c) Se nel citato termine di 60 giorni Netikom rileva la sussistenza di circostanze ostative alla conclusione del Contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata comunicazione del numero civico da parte del Cliente, indisponibilità degli apparati del Cliente, problematiche nell'attivazione del servizio per indisponibilità della rete pubblica etc.) fornisce al Cliente relativa comunicazione a riguardo ed il Contratto NON si conclude ovvero non viene stipulato tra le parti;
- d) Se le verifiche di Netikom sono positive, essa comunica al Cliente la conferma della proposta ed attiva il servizio ovvero attiva direttamente il servizio prescelto.

Successivamente:

- e) Il Cliente consumatore deve accettare la conferma della proposta da parte di Netikom di cui al punto d): da questo momento il Contratto è vincolante tra le parti.
- f) Il Cliente business è già vincolato al Contratto nel momento in cui firma l'offerta commerciale di cui al punto a). Netikom è vincolata al Contratto nel momento in cui conferma la proposta o attiva il servizio di cui al punto d).

### 1.3 Modifiche contrattuali

Netikom ha la facoltà di modificare unilateralmente il Contratto qualora ricorra una o più delle seguenti condizioni:

- esigenze o scelte imprenditoriali
- mutamento della disciplina normativa e regolamentare applicabile
- mutamenti delle condizioni del mercato

Qualora un tanto avvenga, Netikom invierà al Cliente relativa comunicazione con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto all'entrata in vigore della modifica.

Il Cliente, qualora con concordi circa la modifica introdotta, potrà recedere dal Contratto, e quindi dal servizio sottoscritto, con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

L'inerzia del Cliente varrà invece quale accettazione della modifica intervenuta con conseguente ingresso della stessa nel Contratto in essere tra le parti.

### 1.4 Recesso anticipato dal Contratto

Il Cliente può recedere dal Contratto anticipatamente ed in qualsiasi momento inviando la relativa comunicazione a Netikom con 30 giorni di preavviso rispetto alla data di efficacia del recesso.

Per farlo potrà utilizzare l'apposito modulo reperibile al seguente indirizzo: [www.netikom.it](http://www.netikom.it) nella sezione "Documentation"

#### Costi:

in caso di recesso anticipato dal Contratto, ad esclusione dell'ipotesi di contratti conclusi a distanza come riportato nelle condizioni generali di contratto al punto 4.3, il Cliente dovrà corrispondere a Netikom i costi effettivi sostenuti da questa per la disattivazione. Se non diversamente indicati nell'offerta commerciale detti costi sono così quantificati:

|                     |                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------|
| CLIENTE BUSINESS    | Importo una tantum di € 49,00.- + IVA         |
| CLIENTE CONSUMATORE | Importo una tantum di € 49,00.- (IVA Inclusa) |

Verranno inoltre addebitati in caso di recesso anticipato i seguenti costi giustificati sostenuti da Netikom verso fornitori terzi, quali:

- Costi relativi a canoni per affitto di infrastrutture o penali applicate dal fornitore terzo in caso di recesso anticipato dai relativi contratti di affitto stipulati esclusivamente in relazione al servizio erogato al Cliente che recede
- Costi relativi alle spese di disattivazione applicate dal fornitore terzo a Netikom per la dismissione delle linee o infrastrutture relative al servizio erogato al Cliente che recede
- Ulteriori costi giustificati e documentati esclusivamente riferiti al servizio erogato al Cliente che recede, dovuti da Netikom a fornitori terzi

### 1.5 Subentro

Il Cliente può cedere il Contratto stipulato con Netikom unicamente previo accordo scritto con la stessa.

In questo caso il cessionario subentra nella posizione contrattuale del cedente accollandosi tutti gli oneri derivanti dal Contratto oltre a subentrare in tutti i crediti e debiti per le prestazioni già eseguite.

Il soggetto subentrante dovrà altresì corrispondere l'indennità di subentro che non è però dovuta in caso di successione a titolo universale o particolare, se il subentro avviene fra conviventi dello stesso nucleo familiare, o in caso di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare della società.

#### 1.6 Migrazione

Qualora il Cliente receda dal Contratto, perde la numerazione a questi assegnata per la linea telefonica.

Qualora il Cliente invece chieda di passare da un fornitore ad un altro (c.d. Migrazione) può mantenere le proprie numerazioni (c.d. Portabilità).

Poiché la Migrazione è una procedura che coinvolge più soggetti, è necessario che il Cliente:

1. Sottoscriva il contratto con il nuovo operatore compilando esattamente i dati relativi all'utenza da trasferire;
2. Comunichi in particolare al nuovo operatore, compilando l'apposito formulario, i seguenti dati:
  - a. il Codice di Migrazione fornito ai clienti dagli operatori alternativi a Telecom
  - b. il Codice di Attivazione o Codice Segreto fornito ai propri clienti da Telecom
  - c. il Codice di Number Portability o Codice di Migrazione, per il trasferimento del solo numero, senza la sottostante risorsa della rete locale di accesso (questo codice è rinvenibile in fattura)
3. Rammenti che con la c.d. Migrazione il rapporto con il precedente fornitore del servizio trasferito cessa; qualora il Cliente eserciti poi il diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 Codice del Consumo nei confronti del nuovo operatore, un tanto non comporta automaticamente il ripristino del contratto con il primo operatore né la conservazione delle numerazioni trasferite.
4. Rammenti che in caso di cessazione o Migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Netikom per la sua perdita.

#### 1.7 Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in modo idoneo a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Saranno altresì trattati per le finalità connesse alla fornitura del Servizio come meglio indicato nella relativa informativa allegata al presente Contratto.

#### 1.8 Come si ricevono le informazioni

Tutte le informazioni riguardanti le modalità di esecuzione del Contratto oltre alle informazioni che Netikom deve fornire al Cliente ai sensi della normativa applicabile, sono reperibili:

- a) Al sito internet [www.netikom.it](http://www.netikom.it)
- b) Alla presente Carta dei Servizi

- c) Nel materiale informativo che Netikom invia ai propri clienti in sede di modifica delle condizioni di contratto.

E' altresì disponibile un servizio di Customer Care & Backoffice al numero 0471 180 8668 raggiungibile nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00

#### 1.9 Informazioni ai sensi dell'art. 49 Codice del Consumo

Netikom è tenuta a fornire al Cliente consumatore prima che detto sia vincolato da un Contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta le seguenti informazioni ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo:

- a. Le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi, reperibili al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it) e in ciascuna Offerta Commerciale;
- b. L'identità del professionista, in questo caso l'Operatore, reperibile nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- c. L'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce; tutte informazioni reperibili nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- d. Il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un Contratto a tempo indeterminato o di un Contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo; tutte informazioni reperibili al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it) e nelle specifiche Offerte Commerciali presentate al Cliente;
- e. Il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del Contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- f. Le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto e nella presente Carta dei Servizi;
- g. In caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- h. L'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- i. Che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- j. Un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- k. L'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);

- l. L'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso; tutte informazioni reperibili al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- m. La durata del Contratto, se applicabile, o, se il Contratto è a tempo indeterminato o è un Contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal Contratto; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it);
- n. La durata minima degli obblighi del consumatore a norma del Contratto; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto;
- o. L'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto;
- p. La funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto;
- q. Qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto;
- r. La possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto, nella presente Carta dei Servizi ed al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it).

#### 1.10 Apparati

L'utente finale (il Cliente sia business che consumer) ha diritto di utilizzare la propria apparecchiatura terminale (ad es. il router) di cui sia già proprietario per accedere ad internet senza necessità di acquistarla da Netikom.

Netikom garantisce al cliente detta possibilità e indica di seguito, le caratteristiche tecniche e materiali delle proprie interfacce di rete fornendo altresì i parametri di configurazione dell'apparecchiatura affinché l'utente finale possa fruire del servizio internet.

All'atto di ogni singola installazione ed attivazione di ciascun servizio, Netikom fornisce al proprio cliente i seguenti parametri di configurazione:

#### 1. Welcome Letter Internet

##### ❖ Accesso al portale NiK (Area riservata dedicata al Cliente)

- URL
- Login
- Password

##### ❖ Per ciascuna sede di installazione

- Indirizzo di installazione del prodotto/servizio
- Tipologia del Prodotto/Servizio (Service Plan)
- PPPoE login
- PPPoE password
- WAN IP Address dedicato
- LAN Info
  - IP Address (Default Gateway)
  - Network Mask

- Login a livello Admin del Router (CPE)
  - Password di login Admin
  - Serial Number del Router
  - SSID Password (Marcato e leggibile sul Router)
2. Welcome Letter POTS (In caso di servizio voce configurato sulle porte POTS del Router)
- ❖ Accesso al portale NiK (Area riservata dedicata al Cliente)
    - URL
    - Login
    - Password
  - ❖ Per ciascun Router
    - Indirizzo di installazione del prodotto/servizio
    - Tipologia del Prodotto/Servizio (Service Plan)
    - Serial Number del Router
    - Login a livello Admin del Router (CPE)
    - Password di login Admin
    - Numero di telefono associato alla relativa porta del Router
3. Welcome Letter VoIP (In caso di fornitura di SIP Account VoIP)
- ❖ Accesso al portale NiK (Area riservata dedicata al Cliente)
    - URL
    - Login
    - Password
  - ❖ Per ciascun account associato ad un numero di telefono
    - Indirizzo di installazione del prodotto/servizio
    - Tipologia del Prodotto/Servizio (Service Plan)
    - SIP Account ( [CodID][Numero Telefonico]@[VoIP Domain])
    - Password associata al SIP Account

Vi è però la possibilità che il servizio o il pacchetto di servizi Netikom acquistato dal Cliente possa essere erogato esclusivamente per mezzo di apparecchiatura fornita da Netikom.

Questa circostanza viene adeguatamente segnalata nell'Offerta Commerciale specificando, distinguendoli, i costi per il servizio, eventuali costi per l'apparecchiatura qualora non venga fornita gratuitamente e i costi per l'installazione della stessa.

In caso di fornitura da parte di Netikom dell'Apparecchiatura nei confronti del Cliente, ad essa si applica la responsabilità del produttore in tema di sostituzione e riparazione del bene.

## Fatturazione e pagamento

### 1.11 Emissione della fattura e termine di pagamento

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Netikom i costi mensili e/o gli altri corrispettivi in vigore al momento di sottoscrizione del Contratto, indicati nel Listino Prezzi allegato all'Ordine.

#### Emissione

In conformità all'articolo 7 dell'allegato "A" alla Delibera 179/2003 la Fattura viene emessa in via anticipata con cadenza mensile ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio.

#### Invio

Le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente fatta salva la possibilità, previa richiesta da parte del Cliente, di accedere alla fattura attraverso l'area riservata presente al sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it). In tal caso alcuna spesa di spedizione verrà addebitata al Cliente che potrà visualizzare e stampare la propria fattura direttamente nell'area riservata.

#### Pagamento

Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di Netikom dell'importo previsto a titolo di Corrispettivo, comprensivo di Iva e qualsivoglia altro onere, per il Servizio fruito e indicato nell'Offerta commerciale, entro il termine indicato in fattura ovvero entro 30 (Trenta) giorni dalla data di emissione.

A tal fine il Cliente dovrà attivare l'addebito SEPA SDD Core, fornendo i necessari dati in sede di stipula del Contratto, salvo diversa deroga eventualmente prevista nell'Offerta Commerciale.

### 1.12 Cosa avviene in caso di ritardato o omesso pagamento?

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP, e come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Procedura:

1. Netikom invia al Cliente una prima lettera di sollecito di pagamento priva di oneri aggiuntivi;
2. Se detta rimane inevasa, Netikom procede al recupero coattivo del credito, con ogni maggior aggravio di interessi e spese a carico del Cliente;
3. Si riserva altresì di sospendere il Servizio relativo alla fattura rimasta inevasa;
4. Il Servizio viene infine riattivato unicamente a seguito del pagamento integrale del Corrispettivo maggiorato di interessi, eventuali spese legali e di istruttoria per il recupero del credito;
5. In caso di inadempimento da parte del Cliente dell'obbligo contrattuale di pagamento del Corrispettivo, Netikom si riserva altresì di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 21 delle Condizioni Generali di Contratto. Un tanto previa informazione nei confronti del Cliente.

## Assistenza e manutenzione

Netikom individua per ogni Prodotto i tempi di intervento e di ripristino dettagliandoli nello SLA (Service Level Agreement) applicato ed abbinato a ciascun Servizio.

La manutenzione ordinaria e quella programmata sulla rete Netikom verranno comunicate con congruo preavviso nei confronti del Cliente con pubblicazione della relativa informativa sulla home page del sito [www.netikom.it](http://www.netikom.it) e/o via mail nei confronti dei Clienti interessati dal particolare Servizio oggetto della manutenzione.

La manutenzione di natura straordinaria e urgente in ragione della natura della stessa non potrà essere comunicata con preavviso e comporterà una temporanea sospensione del Servizio che verrà comunicata in ogni caso a mezzo pubblicazione della relativa informativa sul sito internet [www.netikom.it](http://www.netikom.it) e se possibile con comunicazione via mail nei confronti dei Clienti interessati.

## Reclami, indennizzi e rimborsi

### 1.13 Come si effettua un reclamo?

#### Procedura per disservizio:

- Tempestivamente, ovvero immediatamente all'insorgere del disservizio il Cliente è tenuto a contattare il servizio di Customer Care di Netikom ai recapiti indicati al successivo punto 8;
- Solo in detto modo Netikom aprirà un ticket e potrà gestire il reclamo pervenuto;
- Successivamente, ed entro 30 giorni dal reclamo, Netikom comunicherà al Cliente l'esito delle proprie verifiche;
- In questo arco di tempo è sospeso per il Cliente l'obbligo di pagamento del Servizio oggetto di reclamo;
- In caso di esito positivo, Netikom provvede alla risoluzione del disservizio ed il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo per il Servizio oggetto di reclamo;
- In caso di esito negativo, Netikom respinge il reclamo e, alla conclusione dell'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo per il Servizio oggetto di reclamo, maggiorato degli interessi legali maturati.

#### Procedura per contestazione fattura

- Tempestivamente, ovvero immediatamente al rilievo di un elemento della fattura da contestare, il Cliente è tenuto a contattare il servizio di Customer Care & Backoffice di Netikom ai recapiti indicati al successivo punto 8;
- Solo in detto modo Netikom aprirà un ticket e potrà gestire la contestazione ricevuta;
- Successivamente, ed entro 30 giorni dal reclamo, Netikom comunicherà al Cliente l'esito delle proprie verifiche;
- In questo arco di tempo è sospeso per il Cliente l'obbligo di pagamento della fattura oggetto di contestazione;
- In caso di esito positivo, Netikom provvede alla emissione di nota di credito totale o parziale della fattura contestata;
- In caso di esito negativo, Netikom respinge la contestazione effettuata e, alla conclusione dell'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento dell'importo della fattura contestata, maggiorato degli interessi legali maturati.

#### Procedura di conciliazione online c.d. Conciliaweb ai sensi della delibera 203/18/CONS

Le controversie tra cliente ed operatore possono essere risolte in via stragiudiziale ovvero senza necessità di rivolgersi al Tribunale competente.

È sufficiente rivolgere apposita istanza al Co.re.com competente.

A far data dal 22.7.2018 la richiesta di conciliazione tra cliente e operatore innanzi al Co.re.com e ad Agcom deve essere presentata attraverso la piattaforma denominata Conciliaweb.

La relativa istanza va dunque inoltrata al seguente indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>

#### 1.14 Indennizzi e rimborsi

Ai sensi della delibera Agcom 347/18/CONS gli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti sono i seguenti:

| Motivazione della controversia                                  | Indennizzo base                                               | Indennizzo servizi Internet broad band                        | Indennizzo servizi base business                              | Indennizzo servizi Internet broad band business               |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Ritardo attivazione servizio *                                  | 7,50€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 15,00€/giorno                                                 | 20,00€/giorno                                                 |
| Ritardo trasloco*                                               | 7,50€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 15,00€/giorno                                                 | 20,00€/giorno                                                 |
| Mancato rispetto oneri informativi tempi realizzazione impianto | 7,50€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 15,00€/giorno                                                 | 20,00€/giorno                                                 |
| Affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento  | 7,50€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 15,00€/giorno                                                 | 20,00€/giorno                                                 |
| Ritardo servizi accessori                                       | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   | 3,30€/giorno fino a 400,00€                                   | 5,00€/giorno fino a 600,00€                                   | 6,70€/giorno fino a 800,00€                                   |
| Ritardo servizi gratuiti                                        | 1,00€/giorno fino a 100,00€                                   | 1,30€/giorno fino a 400,00€                                   | 2,00€/giorno fino a 200,00€                                   | 2,70€/giorno fino a 800,00€                                   |
| Sospensione o cessazione servizi senza presupposti*             | 7,50€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 15,00€/giorno                                                 | 20,00€/giorno                                                 |
| Sospensione o cessazione di servizi accessori                   | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   | 3,30€/giorno fino a 400,00€                                   | 5,00€/giorno fino a 600,00€                                   | 6,70€/giorno fino a 800,00€                                   |
| Sospensione o cessazione di servizi gratuiti                    | 1,00€/giorno fino a 100,00€                                   | 1,30€/giorno fino a 400,00€                                   | 2,00€/giorno fino a 200,00€                                   | 2,70€/giorno fino a 800,00€                                   |
| Interruzione del servizio per motivi tecnici                    | 6,00€/giorno                                                  | 8,00€/giorno                                                  | 12,00€/giorno                                                 | 16,00€/giorno                                                 |
| Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio              | 3,00€/giorno                                                  | 4,00€/giorno                                                  | 6,00€/giorno                                                  | 8,00€/giorno                                                  |
| Malfunzionamento per ritardo nella riparazione del guasto       | 7,00€/giorno dal reclamo al ripristino                        | 9,30€/giorno dal reclamo al ripristino                        | 14,00€/giorno dal reclamo al ripristino                       | 18,70€/giorno dal reclamo al ripristino                       |
| Ritardo cambio operatore                                        | 1,50€/giorno                                                  | 1,50€/giorno                                                  | 3,00€/giorno                                                  | 3,00€/giorno                                                  |
| Portabilità numero                                              | 5,00€/giorno                                                  | 6,70€/giorno                                                  | 10,00€/giorno                                                 | 10,30€/giorno                                                 |
| Attivazione o disattivazione carrier selection o pre-selection  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  |
| Attivazione di servizi e/o profili tariffari non chiesti        | 5,00€/giorno                                                  | 5,00€/giorno                                                  | 5,00€/giorno                                                  | 5,00€/giorno                                                  |
| Attivazione di servizi accessori non richiesti                  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  | 2,50€/giorno                                                  |
| Fornitura non richiesta di apparecchi terminali o SIM           | 25,00€/apparecchiatura o SIM                                  | 25,00€/apparecchiatura o SIM                                  | 25,00€/apparecchiatura o SIM                                  | 25,00€/apparecchiatura o SIM                                  |
| Perdita numero telefonico per colpa dell'operatore              | 100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€ | 100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€ | 400€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 6.000,00€ | 400€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 6.000,00€ |
| Mancata o errata indicazione in elenchi telefonici              | 200€/anno                                                     | 200€/anno                                                     | 800€/anno                                                     | 800€/anno                                                     |
| Mancata risposta al reclamo                                     | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   | 2,50€/giorno fino a 300,00€                                   |

**Nota bene:**

**Malfunzionamento**

Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

**Dies a quo per il calcolo dell'indennizzo**

Il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente nelle ipotesi di malfunzionamento del servizio, attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.

**Modalità di indennizzo**

- a) Per i servizi evidenziati dall'asterisco ( \* ) l'operatore corrisponde l'indennizzo in maniera automatica mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.
- b) Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.
- c) Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.
- d) In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi punto a), ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.
- e) In caso di inottemperanza a quanto disposto dai punti da a) a d) è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997 n. 249.

**Esclusione degli indennizzi**

- a) Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo
- b) L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui al punto a) o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal

presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

- c) Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

## Punti di contatto

### **Netikom S.r.l.**

Sede legale: Via Luigi Negrelli 13/B, 39100 Bolzano

Partita IVA/codice fiscale 02999860212

Capitale sociale € 150.000,00 i.v.

Presidente e Amministratore Delegato: Maurizio Sgarbossa

Iscritta presso la Camera di Commercio e il Registro delle Imprese di Bolzano dal 14.06.2018 Nr. 223372

E-Mail: [info@netikom.it](mailto:info@netikom.it)

PEC: [netikom@legalmail.it](mailto:netikom@legalmail.it)

Telefono: 0471 180 86 11

Fax : 0471 180 86 88

### Customer Care & Back Office:

E-Mail: [backoffice@netikom.it](mailto:backoffice@netikom.it)

Telefono: 0471 180 86 68

### Help Desk

E-Mail: [helpdesk@netikom.it](mailto:helpdesk@netikom.it)

Telefono: 848 000 480