



Netlab S.r.l.
Via Ponti Rossi, 96
80131 Napoli



CARTA DEI SERVIZI NETLAB S.R.L.

Premessa

Netlab s.r.l., nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con i suoi clienti e visitatori e che riguarda la qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

I rapporti commerciali proposti dalla Netlab s.r.l. per la fruizione dei propri servizi, sono soggetti alla normativa sui contratti a distanza regolamentata dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206.

La Carta dei Servizi è da intendersi integrata congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli servizi pubblicati sul sito web www.netlab.it e siti collegati.

La società Netlab s.r.l. si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi ogni qualvolta la normativa in materia subirà modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Principi fondamentali

NETLAB S.R.L. assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, attenendosi sempre a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

NETLAB S.R.L. si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti, ma limitatamente alla capacità di distribuzione logistica delle risorse tecniche impiegate.

NETLAB S.R.L. si impegna ad erogare ai clienti i servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore con regolarità e continuità, non rispondendo però di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi e impegnandosi, comunque, a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

NETLAB S.R.L. garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione dei servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area; verificando attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e collaborando sempre con i propri clienti per il miglioramento dei servizi offerti.

NETLAB S.R.L. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

NETLAB S.R.L. si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

Qualità dei servizi

NETLAB S.R.L. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

© Netlab S.r.l. ● Internet : www.netlab.it ● E-mail : netlab@netlab.it

Sede Legale Via Jannelli, 550 - 80131 Napoli

Sede Operativa-amm. Via Ponti Rossi, 96 ● Tel.: 081 - 741 18 37 ● Fax: 081 - 1972 21 07

P.iva IT06987700637 ● C.C.I.A.A. Na 545491 ● Trib. NA 904/96 ● 10.032,00 €int. Versato



Netlab S.r.l.
Via Ponti Rossi, 96
80131 Napoli



Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli **indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa** monitorati da **NETLAB S.R.L.** sono i seguenti:

- *Tempo di attivazione del servizio*, ossia 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 richiedente.
- *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso*: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga.
- *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione
- *Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga*: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano
- *Addebiti contestati*: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

Tempo di attivazione del servizio

NETLAB S.R.L., fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, **NETLAB S.R.L.** si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a **NETLAB S.R.L.**, il cliente avrà diritto agli eventuali indennizzi di seguito riportati.

NETLAB S.R.L. a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della clientela.

NETLAB S.R.L. interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del caso concreto. In caso di perdurare della criticità procede alla sospensione dei pagamenti relativi ai servizi.

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, **NETLAB S.R.L.** ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero +390817411837 e per email all'indirizzo support@netlab.it, gli orari di presa incarico delle segnalazioni sono nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30. Il servizio potrà essere utilizzato dai clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

NETLAB S.R.L. comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- Mediante la consegna delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sempre reperibile on-line per attuare la massima trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi, in linea con la delibera Agcom 96/07/CONS.
- Informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali.
- Attraverso media quali Internet, e-mail, sms, ecc. per informare sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario conoscere con la massima tempestività.
- Utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale

© Netlab S.r.l. ● Internet : www.netlab.it ● E-mail : netlab@netlab.it

Sede Legale Via Jannelli, 550 - 80131 Napoli

Sede Operativa-amm. Via Ponti Rossi, 96 ● Tel.: 081 – 741 18 37 ● Fax: 081 – 1972 21 07
P.iva IT06987700637 ● C.C.I.A.A. Na 545491 ● Trib. NA 904/96 ● 10.032,00 €int. Versato



Netlab S.r.l.
Via Ponti Rossi, 96
80131 Napoli



(per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.)

- Tramite la pubblicazione e l'aggiornamento del sito Internet www.netlab.it

NETLAB S.R.L. rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei clienti sui servizi stessi analizzando: le informazioni raccolte dai contatti con i clienti; i contenuti dei reclami pervenuti; le indagini demoscopiche eventualmente promosse.

Sulla base delle attività precedenti **NETLAB S.R.L.** si impegna a: verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti; definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Alla data di redazione del presente documento il tasso di malfunzionamento per linea d'accesso è pari al 3%

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti (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) 25 secondi. (tempo minimo (medio) di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".

La chiamata va anticipata o seguita all'invio di una mail a support@netlab.it con la descrizione del malfunzionamento.

Durante i periodi di chiusura per ferie e festivi e' attiva la casella mail support@netlab.it, gli interventi in questi casi verranno effettuati entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione. Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente 15 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente 90%.

Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec 10%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Dopo aver ricevuto la segnalazione del malfunzionamento, attraverso contatto telefonico seguito o anticipato da invio email a support@netlab.it, **NETLAB S.R.L.** prende in carico la segnalazione entro le 8 ore lavorative successive, e provvede al ripristino entro le 72 ore lavorative, i tempi di ripristino possono allungarsi in caso di apertura di ticket ad operatori esterni fornitori di servizi quali la connettività, sarà cura del supporto tecnico di Netlab Srl comunicare al Cliente attraverso email eventuali sviluppi del malfunzionamento e la soluzione dello stesso.

Tutela della privacy e garanzie

NETLAB S.R.L. garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali. Il cliente ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il cliente può altresì richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

© Netlab S.r.l. ● Internet : www.netlab.it ● E-mail : netlab@netlab.it

Sede Legale Via Jannelli, 550 - 80131 Napoli

Sede Operativa-amm. Via Ponti Rossi, 96 ● Tel.: 081 – 741 18 37 ● Fax: 081 – 1972 21 07

P.iva IT06987700637 ● C.C.I.A.A. Na 545491 ● Trib. NA 904/96 ● 10.032,00 €int. Versato



Netlab S.r.l.
Via Ponti Rossi, 96
80131 Napoli



Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a: Netlab s.r.l., Via Ponti Rossi, 96 - 80131 Napoli.

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata postale, fax, e-mail.

NETLAB S.R.L., utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

NETLAB S.R.L. provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo.

NETLAB S.R.L. garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori.

Rettifiche di Fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, **NETLAB S.R.L.** provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, **NETLAB S.R.L.** provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso.

Morosità

NETLAB S.R.L. in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa l'interessato circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

NETLAB S.R.L., prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di **NETLAB S.R.L.** ai capi *Principi fondamentali, Qualità dei servizi, Tutela della privacy e garanzie*, potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti **NETLAB S.R.L.**

NETLAB S.R.L. provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, **NETLAB S.R.L.** provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito e ai volumi di traffico sviluppati fino ad un importo massimo pari a 2,16 € per ogni giorno di ritardo.

NETLAB S.R.L. corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario.

Risoluzione delle controversie

I clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>.



Netlab S.r.l.
Via Ponti Rossi, 96
80131 Napoli



ASSOPROVIDER
Associato

I clienti sottoscrittori di contratti per utenza privata, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.P.R. n. 318/1997. Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo http://www.agcom.it/provv/Del_182/02/CONS.htm, contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti"). Per ogni controversia è competente il Foro di Napoli

Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Pubblicazione e validità della carta

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Netlab all'indirizzo www.netlab.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Violazione della carta e punti di contatto

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 081 7411837
- per lettera all'indirizzo: Netlab SRL, Via Ponti Rossi, 96 80131 Napoli
- per email a support@netlab.it.

Napoli 1 aprile 2009 (redazione)

Napoli 15 gennaio 2010 (primo aggiornamento)

Netlab Srl