

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da EWCONNECT S.R.L. nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che EWCONNECT S.R.L. assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi EWCONNECT S.R.L. è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce la base di riferimento nei rapporti fra EWCONNECT S.R.L. e le persone fisiche o giuridiche, ivi compreso il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che (...) agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, individuando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che EWCONNECT S.R.L. si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

EWCONNECT S.R.L. adotta la Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP e 79/09/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP e 244/08/CSP).

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione. La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web www.ewconnect.it e in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento EWCONNECT S.R.L. si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per EWCONNECT S.R.L. nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.



PARTE 1 - Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di EWCONNECT S.R.L. si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

1.1 Eguaglianza e Imparzialità

EWCONNECT S.R.L. fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, EWCONNECT S.R.L. garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi EWCONNECT S.R.L. basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

1.2 Continuità di servizio

EWCONNECT S.R.L. fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, EWCONNECT S.R.L. adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

1.3 Diritto di scelta

EWCONNECT S.R.L. mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

1.4 Partecipazione al miglioramento

EWCONNECT S.R.L. riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, EWCONNECT S.R.L. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. Ogni proposta giunta a EWCONNECT S.R.L. verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 96 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

1.5 Efficienza ed Efficacia

EWCONNECT S.R.L. fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. EWCONNECT S.R.L. farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

1.6 Cortesia e Trasparenza

EWCONNECT S.R.L. assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le



variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. EWCONNECT S.R.L. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare, il servizio Customer Service (Voce e Internet) è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da EWCONNECT S.R.L. un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

PARTE 2 - I parametri di qualità

Nello svolgimento della propria attività EWCONNECT S.R.L. rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 656/14/CONS, EWCONNECT S.R.L. effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti. Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di EWCONNECT S.R.L. ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza EWCONNECT S.R.L.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.



Per ciascun anno solare di riferimento, EWCONNECT S.R.L. definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche.

2.1 Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale

2.1.1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

2.1.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.

2.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

2.1.4. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

2.1.5. Fatture contestate

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

2.1.6. Accuratezza della fatturazione

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

2.1.7. Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

2.2. Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa

2.2.1. Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

2.2.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra 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 larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

2.2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

2.2.4. 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.

2.2.5. Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.



PARTE 3 - Tutela del cliente

3.1. Offerta dei servizi

EWCONNECT S.R.L. si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di fonia;
- i servizi di trasmissione dati;
- servizi accessori.

EWCONNECT S.R.L. assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

I contratti proposti da EWCONNECT S.R.L. si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web www.ewconnect.it.

I servizi che compongono l'offerta integrata di EWCONNECT S.R.L. sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

3.2. Consumi

EWCONNECT S.R.L., in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela: un'area clienti dedicata, senza alcun costo aggiuntivo, in cui si trova un dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura; la possibilità di controllare on line, in ogni momento, i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di EWCONNECT S.R.L. .

3.3. Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, EWCONNECT S.R.L. riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine EWCONNECT S.R.L. mette a disposizione degli utenti:



- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
 - il sito web www.centralino-ip.it
 - pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale
- EWCONNECT S.R.L. inoltre si impegna:
- ad informare in maniera chiara la clientela riguardo la disponibilità e le modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
 - ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;

3.4. Irregolare funzionamento del servizio

3.4.1. Reclami sui Servizi (Customer Service)

L'impegno di EWCONNECT S.R.L. è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al punto 3.4.2., fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Assistenza:

- via telefono al 0332 669401; con accesso diretto all'area assistenza dal sito www.ewconnect.it, cliccando sull'icona relativa all'area clienti ed inserendo il proprio codice utente o scrivendo una e-mail all'indirizzo support@ewconnect.it.

3.4.2. Livelli di gravità del guasto

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e di chiusura entro 8 ore lavorative e comunque nel caso di assistenza Clienti Standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00 ed entro le 12.00 della mattina lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le 18.00;
- Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;

In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

3.5. Pagamento del servizio

3.5.1. Fatturazione e pagamento

EWCONNECT S.R.L. dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Il processo di fatturazione elettronica avviene con periodicità mensile, anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo o annuale. La fattura viene inviata al cliente seguendo le modalità indicate nel decreto fiscale collegato alla Legge di Bilancio 2019 con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.



In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

3.5.2. Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a EWCONNECT S.R.L. per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e analizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso e sempre entro lo stesso termine al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da EWCONNECT S.R.L. per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

3.5.3. Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque tale da non superare i tassi usurari così come stabiliti all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

3.5.4. Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra EWCONNECT S.R.L. e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con il nuovo [Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche \(delibera n. 203/18/CONS\)](#)

Prima di poter agire in giudizio, infatti, l'utente ha l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione, procedura extragiudiziale. Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma *online* [Conciliaweb](#), o, in alternativa, presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli [organismi ADR](#) iscritti nell'elenco di cui alla [delibera n. 661/15/CONS](#);
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, l'utente può chiedere la [definizione della controversia](#) al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore. Altrimenti, può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.

Ai fini dell'adempimento di cui all'art. 2 della delibera n. 296/18/CONS (Riportante modifiche alla delibera n. 203/18/CONS), la EWCONNECT S.R.L. si impegna a pubblicare sul proprio sito web, in home page, un avviso che l'indirizzo web della piattaforma alla quale è possibile accedere per la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie è <https://conciliaweb.agcom.it>.



3.6. Indennizzi

EWCONNECT S.R.L. si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, EWCONNECT S.R.L. assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, EWCONNECT S.R.L. riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

3.7. Tutela dalla privacy

Ai sensi del Regolamento europeo per la protezione dei dati personali n. 679/2016, (di seguito GDPR), EWCONNECT S.R.L. garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Qualora il cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione dedicata all'accesso diretto ai propri dati "Area clienti", l'utilizzo del codice cliente personale impedisce l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.

Per qualsiasi altra informazione relativa al trattamento dei dati personali si fa espresso riferimento a quanto contenuto al punto 5 delle Condizioni Generali di Contratto.

