

Art. 1 - Scopo del documento

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nelle Delibere AGCOM in materia di trasparenza tariffaria e contrattuale, ha lo scopo di comunicare in modo chiaro e trasparente le condizioni che disciplinano il rapporto tra il Cliente e F-NETWORK, in quanto fornitore dei Servizi

Una copia di questo documento è consultabile sul sito Internet www.f-network.it.

Art. 2 - Definizioni

Apparecchiatura o Prodotto: apparati, sistemi di apparati e apparecchiature terminali collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni o altri dispositivi che il Cliente utilizza per usufruire dei Servizi;

Architettura di Rete o Accesso: modalità con cui viene realizzata la rete di accesso, da intendersi come tipologia di collegamento della Sede Cliente con la prima centrale telefonica (FTTC, FTTH, ADSL), o, in caso di FWA, con la stazione radio base, come di seguito specificato:

- FTTH (Fiber To The Home): rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce) utilizzando la tecnologia GPON;
- FTTC (Fiber To The Cabinet): rete di accesso che utilizza portanti trasmissivi in Fibra Ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con la Sede Cliente. Tale architettura impiega, oltre alla Fibra Ottica (da centrale F-NETWORK a centralina su strada "Cabinet"), le tecnologie VDSL/VDSL2/EVDSL per il portante trasmissivo in rame nella tratta Cabinet-Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce);
- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissive in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino alla Sede Cliente;
- FWA (Fixed Wireless Access): rete di accesso in cui la Fibra Ottica raggiunge una stazione radio base a cui viene collegata la Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce), mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio ed una specifica tecnologia Wireless (ad esempio, ma non esclusivamente, LTE);

Cliente: persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei Servizi e conclude il Contratto per utilizzi professionali o personali;

Giorni: considerati come solari (da calendario), salvo ove diversamente specificato;

Modem: apparato attraverso cui il Cliente fruisce dei Servizi;

ONT (Optical Network Termination): dispositivo, necessitante di una connessione elettrica, che converte il segnale luminoso proveniente dalla fibra ottica (FTTH) in impulsi elettrici gestibili da un dispositivo di accesso alla rete (modem). La ONT può essere una scatola incastonata nel muro, installata al momento della posa della fibra ottica presso la Sede Cliente o un piccolo dispositivo inserito all'interno del modem;

SERVIZI

Servizio Dati: Servizio di accesso ad internet erogato tramite l'Architettura di rete e la migliore Tecnologia disponibili presso la Sede Cliente;

Servizio Voce: Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche, erogato con modalità VOIP.

Servizio VOIP (Voice Over Internet Protocol): Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e/o FAX. Il servizio viene erogato con Accesso ADSL, FTTC, FTTH e FWA e mediante commutazione di pacchetto con protocollo IP;

Tecnologia: tecnologia utilizzata nelle diverse modalità di rete di accesso come sopra specificate:

ADSL: tecnologia di trasmissione dati a banda larga che utilizza i portanti trasmissivi in rame (doppini telefonici) dalla centrale F-NETWORK alla Sede Cliente, ove viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati;

GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network): tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTH;

VDSL/VDSL2/EVDSL (Very high speed Digital Subscriber Line): tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTC; presso la Sede Cliente viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati.

Art. 3 - Attivazione del Servizio

Per il servizio di telefonia fissa, F-NETWORK si impegna a valutare la richiesta di attivazione da parte del Cliente entro il termine di 60 giorni, a decorrere dal momento di ricezione della Proposta. Eventuali ritardi, problematiche di natura tecnica e impossibilità di attivazione dei Servizi sono descritti nelle Condizioni Generali di Contratto, mentre l'indennizzo relativo è riportato all'interno del presente documento.

Art. 4 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base

4.1 - In caso di guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia fissa, F-NETWORK si impegna a garantire l'intervento entro il secondo giorno non festivo successivo alla segnalazione. In caso di guasti di particolare complessità in cui non possono essere garantiti i tempi sopra specificati, F-NETWORK si impegna comunque a risolverli il prima possibile.

4.2 - F-NETWORK è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Nel caso si incorra in guasti delle Apparecchiature F-NETWORK, ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nel caso non siano osservati i termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

Art. 5 - Addebiti e reclami

- Il Cliente ha il diritto di presentare reclami e segnalazioni senza oneri aggiuntivi relativamente agli importi addebitati in fattura, entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa. A tale fine, è attivo il numero telefonico 059-8676396, in alternativa, il Cliente può inviare una PEC all'indirizzo pec@pec.f-network.it.
- Nel caso in cui il Cliente faccia reclamo entro la data di scadenza della fattura, F-NETWORK si riserva la possibilità di sospendere solamente la quota contestata in fattura in attesa delle verifiche circa la veridicità del reclamo. Questo implica che eventuali altre voci presenti in fattura devono essere pagate entro la data di scadenza della stessa.
- Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, F-NETWORK comunica al Cliente tramite i canali ufficiali la motivazione del rigetto e lo stesso sarà tenuto al pagamento della quota contestata entro i successivi 15 giorni.
- Al termine di tale scadenza, il Cliente è ritenuto moroso e sarà soggetto all'addebito degli interessi di mora come stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.
- Nel caso in cui F-NETWORK non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS.
- In caso di abuso da parte del Cliente delle suddette procedure, F-NETWORK non eroga alcun indennizzo a titolo di danno, riservandosi la possibilità di procedere a sua volta alla richiesta di un risarcimento a titolo amministrativo per le risorse impiegate nella risoluzione dei reclami.

Art. 6 - Assistenza

- F-NETWORK mette a disposizione del Cliente un servizio di Customer Care fornito tramite servizio telefonico attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 e un servizio di ticketing dedicato operativo 7 giorni su 7.
- Qualsiasi richiesta di assistenza deve pervenire attraverso i canali ufficiali comunicati al Cliente (Customer Care e Ticket). Non sarà evasa alcuna richiesta proveniente da segnalazioni terze o su canali non autorizzati quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cellulari di tecnici, commerciali, dirigenti.

Art. 7 - Documentazione del traffico

- F-NETWORK fornirà, su richiesta del Cliente (nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679), la documentazione relativa a tutte le comunicazioni telefoniche in versione di base con le ultime cifre asteriscate. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo della chiamata, località, durata, costo.
- Il Cliente potrà inoltre richiedere una documentazione più dettagliata rispetto a quella nella versione di base. Tale Servizio sarà disponibile dalla prima fattura utile successiva alla richiesta, compatibilmente con la disponibilità tecnica.

Art. 8 - Riservatezza delle fatturazioni

- Il Cliente abbonato riceve periodicamente una fattura contenente i dati di spesa aggregati, cioè le voci riguardanti canoni e costi di traffico voce e dati.
- Il dettaglio del traffico è fornito solo ed esclusivamente nel caso in cui venga esplicitamente richiesto. I dati di spesa e/o i dettagli di utilizzo sono comunque disponibili al Cliente, previa richiesta al Customer Service.

Art. 9 – Disponibilità al dialogo

Il Cliente ha sempre la facoltà di mettersi in contatto per suggerimenti e miglioramenti con F-NETWORK inviando una mail a quality@f-network.it oppure contattando il numero del Customer Service.

Art. 10 - Garanzie di qualità

- Con lo scopo di affermarsi nel mondo delle telecomunicazioni come operatore eccellente, F-NETWORK intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per “qualità” si intende il grado con cui l’insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa i seguenti parametri:
 - a. L’osservanza dei tempi di attivazione del Servizio, come indicato nell’art. 3 della presente Carta;
 - b. Un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati all’art. 4 della presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
 - c. Un’attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela (art. 5)
 - d. La prontezza nell’informare il cliente tempestivamente sui possibili disservizi di manutenzione programmata sulla linea.
 - e. Un attento controllo costante sulle tecnologie trasmissive utilizzate ed il miglioramento delle stesse sui Clienti già attivi senza che questo comporti costi aggiuntivi.
- La rete di F-NETWORK è stata realizzata con l’obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni, a questo scopo:
 - a. Vengono monitorati il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l’accesso ai Servizi.
 - b. Sono stati introdotti sistemi ad alta affidabilità, come ad esempio l’utilizzo di canali voce alternativi su tecnologia 4G/5G in grado di garantire continuità di servizio in caso di indisponibilità dello stesso.
 - c. Vengono severamente monitorati i servizi al fine del rispetto degli standard di qualità relativi al servizio fisso (Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP).

Art. 11 - Informazioni ai Clienti

- F-NETWORK assicura la gratuità dei contatti con il Customer Care per tutti i Clienti dall’interno della rete F-NETWORK (ad esclusione delle chiamate dall’estero).
- Servizi di assistenza avanzata saranno eventualmente forniti ai Clienti, previa esplicita indicazione del costo, secondo le previsioni tariffarie loro proprie ed in linea con la normativa vigente. I Clienti sono informati in modo chiaro, esaustivo e tempestivo.

Art. 12 - Mancato pagamento e frodi

- F-NETWORK richiede il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell’avvenuto decorso dei termini di pagamento e solleciteranno il recupero del credito maggiorato delle spese di gestione bancaria specificate nelle Condizioni Generali di Contratto.

Art. 13 - In caso di controversie

- Nel caso in cui il Cliente lamentasse una violazione da parte di F-NETWORK di un diritto relativo al contratto sottoscritto, a interessi protetti o delle norme in materia di telecomunicazioni, è tenuto TASSATIVAMENTE e nel SEGUENTE ORDINE a:
 1. Effettuare un tentativo di conciliazione mediante il CORECOM secondo la normativa vigente
 2. Effettuare un tentativo di conciliazione in modo diretto o indiretto mediante PEC a pec@pec.f-network.it.
 3. Esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo.
- Solo in caso di una mancata conciliazione con gli organi precedentemente citati e, in mancanza di una risposta da parte di F-NETWORK entro 90gg, il Cliente ha diritto ad agire in sede giurisdizionale.
- Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere durante il rapporto tra F-NETWORK ed il Cliente, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Modena.

Art. 14 - La proprietà intellettuale e industriale

Tutte le attività di marketing e pubblicità dei servizi di F-NETWORK, sono svolte nel rispetto della tutela del diritto d’autore, della proprietà intellettuale ed industriale.

Art. 15 – Indennizzi

- Nei casi di mancato rispetto da parte di F-NETWORK dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio.
- Tali indennizzi saranno liquidati sottoforma di sconto in fattura a partire dal ciclo di fatturazione successiva solo in caso di richiesta da parte del Cliente mediante i canali ufficiali descritti in precedenza.

TIPOLOGIA DI DISSERVIZIO	INDENNIZZO RELATIVO
Disservizio sul funzionamento della connettività e mancata riparazione entro i termini stabiliti (salvo casi di forza maggiore)	Fino a 4 euro (iva inclusa) per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo non può superare il valore totale di 150 euro (iva inclusa)
Guasti eccezionali causati da forza maggiore	3 euro (iva inclusa) dal sesto giorno dalla cessazione della causa di forza maggiore o dalla data di ufficiale risoluzione del guasto
Perdita della numerazione	20 euro (iva inclusa) per ogni anno di anzianità del numero. L'indennizzo non può superare il massimo di 300 euro
Errata pubblicazione dati sugli elenchi telefonici	30 euro (iva inclusa) per l'anno in corso
Ritardo nell'attivazione del servizio	1 euro (iva inclusa) per ogni giorno di ritardo a partire dal termine dei 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto dei termini della Carta dei Servizi

Art. 16 – I diritti di F-NETWORK

- Come da Condizioni Generali di Contratto, F-NETWORK si riserva di sospendere l'erogazione dei servizi a seguito di:
 - a. Utilizzo improprio da parte del Cliente;
 - b. Violazioni di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta;
 - c. Atti illeciti che possano creare direttamente o indirettamente danni alla società;
- Inoltre, si riserva di fornire alle autorità i dati necessari alle risoluzioni di indagini che possano incriminare direttamente o indirettamente il Cliente.
- I Servizi devono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato, pertanto non possono essere utilizzati da quest'ultimo a scopo di lucro, anche indiretto. In tal caso, F-NETWORK si riserva la possibilità di procedere alla richiesta di risarcimento salvo maggior danno.