

Carta dei Servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
1.1 PREMESSA	2
1.2 L'AZIENDA	2
1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	3
1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO	3
1.5 PARTECIPAZIONE	3
1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA	3
1.7 CORTESIA	4
1.8 CHIAREZZA	4
1.9 RISERVATEZZA	4
RAPPORTI CON LA CLIENTELA	5
2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	5
2.2 OFFERTA DEI SERVIZI	5
2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO	6
2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
2.5 CONSUMI	7
2.6 ASSISTENZA	7
2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI	7
STANDARD QUALITATIVI	9
3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI	9
TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE.....	9
PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI	10
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	11
TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE	11
3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	11
RIMBORSI E INDENNIZZI	13
4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE	13
4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO	13
Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa.....	14
Linee fornite da MC-Link:	14
Linee fornite da BT Italia SpA:	14

La Carta dei Servizi e' disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

CED s.r.l. - <http://www.ced.it/> - E-Mail: amministrazione@ced.it – Posta Elettronica Certificata: ced@legalmail.it
C.F./P.IVA/reg.imprese VE: 03529610275 - R.E.A.: 316199 - Capitale Sociale I.V.: € 10.000,00 - R.O.C.: 15968
Sede Legale: via Po, 3 - frazione Mellaredo - 30030 Pianiga (Venezia) – Tel. 041.868.5150 - Fax 041.964.1109
Sede Operativa: via Ruffilli, 2 - 65016 Montesilvano Spiaggia (Pescara) - Tel.085.868.1020 - Fax 085.868.1029

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMESSA

CED srl (anche conosciuta attraverso il marchio CEDfonia) adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249".

La presente Carta dei Servizi è indirizzata a tutta la clientela e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

1.2 L'AZIENDA

L'attività svolta da CED srl consiste nella rivendita di sistemi e servizi di comunicazione elettronica (fonia e dati). CED srl è un operatore con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione vocale nomadici, di cui alla delibera 11/06/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, attraverso connessione a banda larga con protocollo VoIP.

In particolare:

Per "Servizio di comunicazione elettronica" si intendono: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

Per "Servizio di comunicazione elettronica nomadico" si intende: un servizio di comunicazione elettronica offerto con la prestazione di nomadismo;

Per "Servizio di comunicazione vocale nomadico" si intende: un servizio che consente all'utente, identificato da uno stesso numero non geografico del piano nazionale di numerazione e/o altro identificativo, di originare e ricevere comunicazioni vocali nazionali, internazionali, da un qualsiasi punto terminale di rete;

La Carta dei Servizi è disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

Limitatamente al servizio di comunicazione elettronica l'attività di CED si estrinseca attraverso la rivendita di servizi realizzati da terzi.

1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

CED srl serve la clientela ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui offre i servizi e tra diverse categorie o fasce di clienti. Le attività di CED srl si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali di contratto e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolamentari e di settore.

1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Per quanto di competenza di CED srl, i servizi sono erogati continuativamente e senza interruzioni, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, CED srl adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per la Clientela. CED srl informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, la propria Clientela degli interventi manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo. In particolare CED srl informerà i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante notizia pubblicata sulla pagina news.ced.it, nella sezione [Comunicazioni di Servizio](#), richiamata anche dalla pagina tickets.ced.it. Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site (presso la sede del Cliente), CED srl provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento.

1.5 PARTECIPAZIONE

CED srl garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a CED s.r.l., Via Ruffilli, n.2 - 65015 Montesilvano (Pe). In alternativa il Cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica supporto@ced.it. CED srl si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. I reclami e le segnalazioni saranno presi in considerazione entro 30 giorni dalla ricezione.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

CED srl si sforza continuamente di migliorare l'efficienza dei servizi erogati, studiando le

soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

1.7 CORTESIA

CED srl garantisce un trattamento rispettoso della Clientela e di tutti gli interessati ai servizi, avvalendosi di personale disponibile e cortese, in grado di fornire informazioni e supporto.

1.8 CHIAREZZA

L'attività di CED srl è basata sui principi di trasparenza e di semplicità. Questo significa usare un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione al pubblico. Anche al fine di garantire il principio di scelta, CED srl utilizza procedure semplici e chiare riguardo alla stipulazione dei contratti, al recesso e alle modifiche contrattuali.

1.9 RISERVATEZZA

CED srl garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni nonché la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003.

2. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

CED srl assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, CED srl assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine CED srl si impegna a:

- * presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
- * descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- * fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni all'indirizzo e-mail informazioni@ced.it ;
- * informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- * specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato. In particolare, fermo restando che non è prevista la restituzione del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente potrà, in ogni caso, esaurire il proprio credito residuo nel mese successivo alla cessazione del rapporto contrattuale.

2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

CED srl garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. Qualora siano attivate offerte gratuite, CED srl indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. CED srl attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio. Per esempio quando sono previsti periodi iniziali di gratuità in un contratto a pagamento, oppure in caso di periodi di prova gratuita che, in accordo con il cliente, si perfezionano automaticamente in contratto in assenza della specifica richiesta di recesso.

La Carta dei Servizi e' disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

CED s.r.l. - <http://www.ced.it/> - E-Mail: amministrazione@ced.it – Posta Elettronica Certificata: ced@legalmail.it
C.F./P.IVA/reg.imprese VE: 03529610275 - R.E.A.: 316199 - Capitale Sociale I.V.: € 10.000,00 - R.O.C.: 15968
Sede Legale: via Po, 3 - frazione Mellaredo - 30030 Pianiga (Venezia) – Tel. 041.868.5150 - Fax 041.964.1109
Sede Operativa: via Ruffilli, 2 - 65016 Montesilvano Spiaggia (Pescara) - Tel.085.868.1020 - Fax 085.868.1029

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da CED srl possono essere conclusi secondo le seguenti modalità:

- * attraverso la trasmissione a CED srl, a mezzo posta o fax, del modulo di adesione per la fornitura di servizi internet e di telefonia
- * attraverso la trasmissione, a mezzo posta o fax, delle condizioni generali e particolari di contratto nonché della modulistica di attivazione precedentemente inviata al Cliente da CED srl
- * attraverso rivenditori o agenti diretti

La durata del contratto riportata nell'Ordine, scegliendo tra le opzioni disponibili, decorre dal giorno della attivazione. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo, qualora non pervenga disdetta scritta, a mezzo telegramma e/o raccomandata a.r., indirizzata dal Cliente a CED srl o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto attivato o rinnovato.

CED srl si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali e alla presente Carta dei Servizi. Il Cliente accetta ogni modifica del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni della connessione xDSL), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente, in caso di modifiche sfavorevoli per l'utente, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate al Cliente ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a CED srl mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di CED srl della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Adeguamento contrattuale alla vigente normativa

In conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 N. 7 (Decreto Bersani), convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40, CED srl rivede, come di seguito riportato, le condizioni di recesso valide per gli accessi xDSL asimmetrici:

Il cliente consumatore potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione dell'accesso xDSL asimmetrico con un preavviso di 30 giorni.

Allo scopo di coprire i costi che CED srl sostiene per la disattivazione del servizio xDSL asimmetrico, sarà introdotto per le disattivazioni richieste prima della prevista scadenza dell'annualità in corso, un costo di disattivazione pari a € 50,00 + iva una tantum.

La Carta dei Servizi e' disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

Quanto sopra è in aggiunta - e, se del caso, in deroga - alle condizioni contrattuali in vigore.

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

CED srl trasmette ai Clienti una fattura di facile consultazione.

Il pagamento può essere disposto tramite addebito su conto corrente (RID). Nel caso di ritardo nei pagamenti, CED srl si riserva il diritto di sospendere e/o risolvere il Contratto. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a CED srl gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, fatte salve eventuali spese legali accessorie.

2.5 CONSUMI

CED srl consente ai Clienti di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso a parti protette da autenticazione utente del sito web voip.ced.it. In ogni caso, come specificato nel punto 2.4, il cliente può in ogni momento prendere visione via web dei dettagli del traffico telefonico VoIP. Quale strumento di auto tutela adottato da CED srl in caso di traffico anomalo, CED srl fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente. Nel caso di volumi di traffico anomalo, CED srl si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

2.6 ASSISTENZA

CED srl fornisce un servizio di assistenza agli utenti cui è possibile accedere telefonicamente, dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle 18.30, nonché per posta o in via telematica. Tale servizio di assistenza è adeguato alle esigenze degli utenti e consente a questi ultimi, tra l'altro, di segnalare eventuali disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, nonché alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è 0858681020.

2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI

CED srl assicura ai Clienti il diritto di presentare senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Detti reclami possono essere presentati, alternativamente, per posta all'indirizzo CED srl, Via Ruffilli, n.2 - 65015 Montesilvano (Pe), ovvero a mezzo fax al n. 0858681029 o via e-mail all'indirizzo supporto@ced.it. CED srl assicura altresì ai propri utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate. CED srl informa il cliente della presa in carico del reclamo entro 24 ore lavorative dalla ricezione dello stesso e riferisce all'utente in merito all'esito definitivo entro un massimo di 30 giorni, al netto dei tempi di risposta di eventuali soggetti terzi (a

titolo esemplificativo ma non esaustivo: il Gestore di Rete) e/o ritardi generati da azioni non sotto il suo controllo diretto o per cause di forza maggiore. Qualora necessario, in attesa dell'esito definitivo, CED srl provvede ad inviare al cliente informative intermedie sullo stato di avanzamento delle lavorazioni in corso.

In particolare:

(i) in caso di accoglimento del reclamo, CED srl indica al Cliente i provvedimenti o le misure che intende adottare per rimuovere le irregolarità riscontrate;

(ii) in caso di rigetto CED srl fornisce al Cliente per iscritto la risposta in esito negativo al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

Resta in ogni caso fermo il diritto dell'utente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti previste dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o da successivi atti normativi e delibere.

3. STANDARD QUALITATIVI

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

CED srl si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (i.e, dal Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni, D.M. 6 aprile 1990).

ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da CED srl ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da CED srl.

Per l'anno in corso CED srl ha individuato i seguenti standard di qualità:

- * tempo di attivazione, di risoluzione richieste di assistenza ed eventuali penali
- * Procedura di segnalazione guasti
- * continuità del servizio
- * tasso di efficacia della rete
- * tempo di risposta dei reclami

TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE

Per l'attivazione del servizio ADSL, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine):

- 30gg - 75% dei casi
- 60gg - 95% dei casi
- 90gg - 100% dei casi

CED srl farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

Penali a carico di CED srl sui tempi di risoluzione guasti

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, CED srl si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare l'80% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro tre giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al terzo CED srl riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 20% del canone annuale per ogni anno.

La Carta dei Servizi e' disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

Per l'attivazione del servizio SHDSL, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine):

60gg - 75% dei casi

90gg - 95% dei casi

150gg - 100% dei casi

CED srl farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

Penali a carico di CED srl sui tempi di risoluzione guasti

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, CED srl si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare il 90% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al secondo CED srl riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 20% del canone annuale per ogni anno.

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il numero 0858681020 (orario help desk: Lunedì-Venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14.30 alle 18.30 - orario lavorativo di ripristino guasti: Lunedì-Venerdì dalle ore 9 alle ore 17 - sono esclusi i festivi infrasettimanali).

La chiamata deve essere effettuata dalla sede dove è collegata la linea sulla quale si intende segnalare il disservizio.

L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello effettuando una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento interessando le strutture tecniche dei fornitori del servizio, secondo le modalità da questi stabilite.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del fornitore o del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal fornitore, segnalando il disservizio

all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal fornitore e lo staff tecnico di CED srl resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto".

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di CED srl contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di CED srl respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del fornitore, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di connettività a larga banda è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

* Tasso di malfunzionamento minore del 5% (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

* Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - vedi tabelle relative alle singole tipologie di connessione e annessi paragrafi.

TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

CED srl, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

* Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%)

* Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 4%

Tutte le misure si intendono effettuate all'interno della rete IP del fornitore di connettività

3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CED srl si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico della percezione degli utenti soprattutto per quanto riguarda la continuità del servizio, i tempi di attivazione e la tempistica di risoluzione dei reclami. CED srl invita la propria Clientela a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio nelle modalità di dettaglio descritte al punto 1.5.

CED srl si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. CED srl si impegna a informare tempestivamente la Clientela qualora si

verifichino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

La Carta dei Servizi e' disponibile sul ns sito <http://www.ced.it/page/Carta+dei+Servizi>

CED s.r.l. - <http://www.ced.it/> - E-Mail: amministrazione@ced.it – Posta Elettronica Certificata: ced@legalmail.it
C.F./P.IVA/reg.imprese VE: 03529610275 - R.E.A.: 316199 - Capitale Sociale I.V.: € 10.000,00 - R.O.C.: 15968
Sede Legale: via Po, 3 - frazione Mellaredo - 30030 Pianiga (Venezia) – Tel. 041.868.5150 - Fax 041.964.1109
Sede Operativa: via Ruffilli, 2 - 65016 Montesilvano Spiaggia (Pescara) - Tel.085.868.1020 - Fax 085.868.1029

4. RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

CED srl si impegna a rimborsare (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'accertamento.

4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

In dipendenza di quanto descritto al punto 3.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, il cliente richiede a CED srl, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. CED srl esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

5. Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa

Questi sono i collegamenti alle pagine, su rispettivi siti dei fornitori di CED srl, che documentano i rilievi al momento effettuati. Sarà cura di CED srl aggiornare tali collegamenti non appena saranno messi a disposizione dati aggiornati da parte dei fornitori dei servizi di connettività rivenduti.

Linee fornite da MC-Link:

[Resoconto secondo semestre 2009](#)

[Resoconto annuale 2009](#)

[Resoconto primo semestre 2010](#)

Linee fornite da BT Italia SpA:

[Resoconto annuale Internet](#)

[Resoconto annuale voce](#)

Per conoscere il fornitore della linea di accesso Internet per lui attivata, il cliente può chiamare CED srl al numero telefonico 0858681020 da Lunedì a Venerdì dalle 9 alle 13, ovvero richiedere tale informazione tramite messaggio e-mail all'indirizzo informazioni@ced.it specificando il proprio nome o ragione sociale e il codice fiscale o la partita iva (che costituiscono l'insieme dei dati che CED srl considera identificativi dell'utente), oltre all'indirizzo di attivazione del servizio e al numero telefonico di riferimento.