



Carta dei servizi

Art 1: Premessa

La carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti fra REVOLUTION PROVIDER SRL (da adesso nominata come "NAVIGABENE") e il cliente finale.

La carta dei servizi recepisce la delibera della autorità per le garanzie nelle comunicazioni n 179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n 249).

La carta dei servizi è pubblicata sul sito web navigabene.it e resa disponibile a tutti i clienti che ne facciano richiesta.

Tale carta dei servizi è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

Art 2. Società

NAVIGABENE viene costituita nel 2017, con sede in Via g.pascoli 139/140, 21057 Olgiate olona (VA). Nasce come operatore di telecomunicazioni wireless, per poi ampliare le attività a servizi tecnologicamente avanzati, sia su rame, fibra e ponti radio.

Art 3. I Servizi

NAVIGABENE rivolge i propri servizi a privati, aziende ed enti pubblici proponendo una vasta gamma di servizi spaziando dai servizi di connettività (FWA, XDSL, FTTH) ad enterprise (datacenter) e servizi pubblici (Hotspot, gestione reti).

Suddivisione della carta dei servizi:

- Parte prima: principi fondamentali
- Parte seconda: parametri di qualità
- Parte terza: strumenti a disposizione dei clienti

Parte prima: Principi fondamentali

I servizi erogati sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga (FWA, XDSL, FTTH), datacenter e servizi pubblici, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

Uguaglianza ed imparzialità

NAVIGABENE fornisce ai propri clienti i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

NAVIGABENE garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Continuità

NAVIGABENE si impegna ad offrire in modo regolare e continuativo senza interruzioni per tutta la durata del contratto stipulato, esclusi eventi di forza maggiore quali catastrofi naturali o imprevisti tecnici di grande complessità.

Partecipazione

Tutti i clienti possono produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura offerta. Le segnalazioni e/o suggerimenti vengono riscontrate e considerate attraverso lo spazio web dedicato.

Trasparenza

NAVIGABENE si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione nelle informazioni relative alle condizioni del servizio offerto al cliente. Il contratto stipulato è ovviamente accessibile attraverso semplici procedure chiare e ben indicate.

Parte seconda: Parametri di qualità

Qualità dei servizi

NAVIGABENE offre servizi di telecomunicazioni e soluzioni complete su varie modalità di accesso (FWA, XDSL, FTTH) e servizi strutturati per ISP e wisp.

Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con NAVIGABENE per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi
- nuovi contratti
- variazioni di forniture su contratti esistenti
- disdette
- informazioni e reclami
- pagamenti fatture
- addebiti per servizi richiesti
- reclami e rimborsi

I recapiti di contatto sono presenti sull'area cliente o su www.navigabene.it

Soddisfazione del cliente

NAVIGABENE è sempre attenta alle esigenze dei propri clienti, in questo modo siamo capaci di adeguare i servizi al bisogno del cliente.

NAVIGABENE si impegna ad attivare nel minor tempo possibile i servizi offerti al cliente, i tempi medi e massimi di attesa sono indicati al cliente in fase di offerta.

Risoluzione guasti

NAVIGABENE si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Le SLA di ripristino sono indicate al cliente in fase di offerta.

Fatturazione e pagamenti

Il cliente può rivolgersi all'assistenza amministrativa per informazioni o chiarimenti circa la sua posizione contrattuale. Le modalità e tempistiche di pagamento sono indicate al cliente in fase di offerta.

Parte terza: strumenti per il cliente

NAVIGABENE si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti.

Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Gestione reclami

Tutti i reclami dovranno essere inviati per vie ufficiali quali PEC, raccomandata A/R, email o fax.

Gli indirizzi di contatto sono reperibili su www.navigabene.it

NAVIGABENE si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione, effettuando relativa notifica al cliente.

NAVIGABENE si impegna a dare risposta al cliente entro 30gg dalla ricezione del reclamo, nel caso in cui al cliente non arrivi una soluzione positiva, è possibile inviare una conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera 182/02/CONS.

Sicurezza

Tutti i datacenter situati in Italia, ospitanti dei dati di NAVIGABENE e dei suoi clienti sono costantemente aggiornati, sorvegliati e monitorati per garantire la massima sicurezza dei dati.

Le infrastrutture sono predisposte di sistemi antincendio, videosorveglianza, monitoraggio e protezione contro intrusioni e vigilanza H24.

Privacy

NAVIGABENE gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi.

Per tale ragione NAVIGABENE è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi afferenti a tale legislazione.

NAVIGABENE si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

È possibile visionare l'informativa completa sulla privacy presente su www.navigabene.it