

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (di seguito “La Carta”) è uno strumento a disposizione dei Clienti concernente:

- Trasparenza dei servizi
- Informazione
- Valori e Mission della nostra Azienda.

La carta è articolata attraverso le seguenti sezioni:

Valori che ispirano la nostra azienda;

1 Offerta;

2 Qualità e standard dei nostri servizi;

3 Punti di contatto;

4 Contrattualistica;

4.1 Gestione rapporto: fatturazione, assistenza;

5 Gestione reclami;

6 Indennizzi;

7 Cessazione del rapporto.

I NOSTRI VALORI

Affiancare privati, P.M.I., grandi aziende e Pubbliche Amministrazioni è la “vision” della Inweb Adriatico S.r.l. che con il suo marchio Connetti.it eroga, a una larga parte del mercato delle telecomunicazioni, servizi di qualità con competenza, passione e rispetto.

Crede nel lavoro di squadra e nella formazione continua, accettando le continue “sfide tecnologiche” che il mercato sottopone, trasformandole in opportunità e servizi di qualità.

Inweb Adriatico S.r.l. evita e ripudia ogni forma di discriminazione di sesso, genere, razza, opinioni politiche, nazionalità, religione.

Tutti coloro che devono prendere atto di questo documento si riconoscono nei valori che seguono e ne sono garanti: ***passione, rispetto, tutela dell’ambiente, salute e riservatezza.***

Passione: ogni azione compiuta nell’ambito delle proprie funzioni è frutto di una scelta operativa dettata dall’amore per ciò che viene fatto.



Rispetto: ogni collaboratore garantisce, nello svolgimento delle proprie funzioni, il rispetto dell'interlocutore assumendo un comportamento ligio a questo principio.

Tutela dell'ambiente: Inweb Adriatico S.r.l. opera tenendo a mente la salvaguardia del territorio, della natura e dell'ambiente. Qualsiasi attività è compatibile con questo principio.

Salute: Inweb Adriatico S.r.l. adotta tutte le azioni necessarie a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei terzi.

Riservatezza: a tutela della privacy e della riservatezza vengono adottati tutti i corretti comportamenti previsti dalle procedure interne, dagli appositi documenti oltre che dalle norme vigenti in materia.

Trasparenza: Inweb Adriatico S.r.l. forma i suoi dirigenti, dipendenti e collaboratori al fine di garantire trasparenza, verità e tempestività di informazioni, attraverso una loro accurata elaborazione, gestione e conservazione.

Garantisce che ogni operazione e transazione siano registrate correttamente e con massima celerità nel sistema aziendale, e che ogni operazione e/o transazione sia autorizzata, legittima, congrua e verificabile.

La contabilità risponde ai requisiti di verità e trasparenza dei dati registrati, e tutto ciò è conservato negli atti della Società e verificabile nella sua completa documentazione.

Formazione continua: Inweb Adriatico S.r.l. forma il suo personale nell'ottica di un continuo aggiornamento delle diverse competenze e specialità tenendo conto delle peculiarità professionali e personali di ogni dipendente.

1 OFFERTA

La Inweb Adriatico S.r.l. attraverso il proprio marchio "Connetti.it" offre i seguenti prodotti a pacchetto rivolti ai Clienti privati, professionisti, aziende e Pubbliche Amministrazioni:

- Connessioni in tecnologia F.W.A.
- Connessioni in tecnologia F.T.T.C.
- Connessioni in tecnologia F.T.T.H.
- Servizio telefonico VoIP
- Servizio Interconnessione con Terna SPA per clienti che necessitano di interconnessione alla RETE RILEVANTE

Le nostre offerte sulla linea internet disponibili per privati, professionisti, aziende e Pubbliche Amministrazioni sono:

- Linea FWA 30/3 - Linea FWA 500/100 - Fibra FTTC 100/20 - Fibra FTTH 1000/300



Si consiglia, prima di procedere con la stipula del contratto, di confrontarsi con un tecnico della Società per valutare la soluzione più adatta alle proprie esigenze tra le varie tipologie di connessione, tenendo conto della zona di fruizione del servizio.

Le nostre offerte VoIP sono:

- VoIP ricaricabile (profilo per privati, professionisti, aziende)
- Flat privati (profilo per privati)
- Flat Light (profilo per professionisti, aziende)
- Flat Small (profilo per professionisti, aziende)
- Flat Big (profilo per professionisti, aziende)

Le offerte in corso di validità e tutti i riferimenti sulle policy di privacy e cookie sono sempre aggiornate sul sito di riferimento.

2 QUALITA' E STANDARD DEI NOSTRI SERVIZI

La Inweb Adriatico S.r.l. garantisce ai Clienti gli standard di qualità previsti dalle norme vigenti in materia e fissa ogni anno gli obiettivi di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi. Per l'anno 2026 gli obiettivi sono i seguenti:

Tempi di attivazione dei servizi:

- attivazione Linee su rete della Inweb Adriatico S.r.l. tempo medio 90 (novanta) giorni lavorativi calcolati a partire dalla emissione dell'ordine; Dal calcolo sono esclusi i tempi in cui le procedure di erogazione sono sospese per causa del Cliente/Rivenditore, ad esempio ma non solo in caso di Cliente o cliente finale del Rivenditore irreperibile, locali non accessibili, tubazioni della sede di installazione ostruite.
- attivazione Linee su rete di terzi Operatori tempo medio 90 (novanta) giorni lavorativi calcolati a partire dalla emissione dell'ordine verso il fornitore dell'ultimo miglio e in assenza di fornitura di apparecchiature. Dal calcolo sono esclusi i tempi in cui le procedure di erogazione sono sospese:
 - per causa del Cliente/Rivenditore, ad esempio ma non solo in caso di Cliente o cliente finale del Rivenditore irreperibile, locali non accessibili, tubazioni della sede di installazione ostruite.
 - per cause comunque non imputabili ad Inweb Adriatico, ad esempio ma non solo in caso di attesa per l'ottenimento dei permessi per scavi e opere infrastrutturali.

Eventuali ritardi di attivazione oltre i termini su indicati, per cause non imputabili ad Inweb Adriatico S.r.l., non saranno oggetto di reclami.

Continuità del servizio

I servizi offerti dalla Inweb Adriatico S.r.l. sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, fatta eccezione per i periodi in cui verranno effettuate manutenzioni ordinarie e straordinarie e/o in quelli per ripristinare le interruzioni dovute a causa di forza maggiore su rete propria o di terzi.

Tempi di riparazione dei guasti

Il tempo medio di riparazione dei guasti è stimato in 2 giorni lavorativi.

Dal tempo medio sono esclusi i ritardi non imputabili ad Inweb Adriatico S.r.l. e/o costituenti cause di forza maggiore, per causa del Cliente/Rivenditore, ad esempio ma non solo in caso di Cliente o cliente finale del Rivenditore irreperibile, locali non accessibili, per cause imputabili a terzi o rete di terzi.

Prestazioni

Nella tabella che segue vengono riportati i parametri prestazionali delle varie tipologie di connessione:

<i>Misura</i>	<i>Banda minima in download</i>	<i>Indicatore</i>
FWA 30/3	3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FWA 500/100	3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FTTC 100/20	3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FTTH 1000/300	15 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati

<i>Misura</i>	<i>Banda minima in upload</i>	<i>Indicatore</i>
FWA 30/3	0,3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FWA 500/100	0,3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FTTC 100/20	0,3 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati
FTTH 1000/300	7,5 Megabit/s	Velocità di trasmissione dati

<i>Misura</i>	<i>Ritardo di Trasmissione dati</i>	<i>Indicatore</i>
FWA 30/3	75 millisecondi	Ritardo di trasmissione dati
FWA 500/100	75 millisecondi	Ritardo di trasmissione dati
FTTC 100/20	75 millisecondi	Ritardo di trasmissione dati
FTTH 1000/300	75 millisecondi	Ritardo di trasmissione dati

Saranno valide le misurazioni effettuate con la CPE (Customer Premise Equipment - router) fornita dalla Inweb Adriatico S.r.l. e monitorate dai tecnici aziendali.



3 PUNTI DI CONTATTO

Gli utenti che necessitano di informazioni possono rinvenire sul sito www.connetti.it tutte le modalità di contatto con la Società per rappresentare le loro esigenze e comunicazioni.

Per la richiesta di informazioni sui servizi è possibile contattare il servizio di Connetti.it, dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 9:00 – 13:00 e 14:30 – 18:00, al numero 085.795.6000, per richieste di assistenza tecnica è possibile contattare lo 085.795.6006 nei giorni e negli orari suindicati.

4 CONTRATTUALISTICA

Le Offerte ai Clienti privati, professionisti e aziende vengono erogate con la soluzione a “pacchetto”, pubblicate sul sito internet della Società, o con la soluzione a “progetto” per i Clienti che necessitano di servizi extra standard.

I contratti di fornitura dei servizi della Inweb Adriatico s.r.l. possono essere sottoscritti secondo le modalità di seguito indicate.

Non esistono metodi di conclusione del contratto diversi da quelli riportati in questo documento. Il Cliente interessato (privato, professionista, azienda o Pubblica Amministrazione) può prendere contatto con gli operatori della società e, rispondendo alle loro domande, riceverà la proposta economica più adatta alle sue esigenze.

Il Cliente potrà prendere visione della proposta di contratto sul portale certificato indicato dalla Società e la rinverrà, compilata in tutti i suoi campi, debitamente sottoscritta attraverso la firma digitale.

La firma digitale convalida il documento in modo rapido, sicuro e conforme alla normativa e la piattaforma conserverà il documento secondo le disposizioni europee e nazionali vigenti.

Il Cliente che contatta il rivenditore autorizzato, presente sul territorio nazionale, firmerà il contratto direttamente sul posto attraverso l'utilizzo del device messo a disposizione dalla Inweb Adriatico S.r.l. al rivenditore.

Tutte le informazioni necessarie al Cliente per effettuare una scelta consapevole dell'offerta sono rinvenibili sul sito www.connetti.it, ove sono riportate in modo chiaro ed esaustivo; è comunque assicurato ogni ulteriore chiarimento dagli operatori dell'azienda attraverso i canali di contatto indicati nel sito.

I Clienti che necessitano di soluzioni a progetto, riceveranno la proposta contrattuale personalizzata, sempre in linea con le normative di riferimento dello specifico settore.

Tutta la contrattualistica, ivi compresi i contratti a distanza, tiene conto e fa riferimento alla delibera 519/15/CONS “approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica” e del decreto Legislativo 22 Maggio 1999 oltre al decreto Legislativo 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo).

4.1 Gestione rapporto: fatturazione, assistenza (tempi e modi)

Le fatture, saranno inviate al Cliente secondo la modalità scelta: sulla email segnalata o tramite servizio postale.

Le fatture saranno sempre disponibili nella sezione “Area Clienti”, consultabile autonomamente accedendo al sito www.connetti.it

La lettura facile e comprensibile delle fatture permette al Cliente di avere il controllo delle voci e dei servizi erogati.

Il rinnovo contrattuale avverrà in automatico secondo quanto descritto nel contratto.

La fatturazione sarà anticipata con cadenza bimestrale, salvo nei casi in cui si sia richiesta una cadenza diversa.

- Assistenza

I Clienti che necessitano di assistenza tecnica e/o amministrativa possono contattare i numeri di telefono a loro riservati e indicati sul sito www.connetti.it , oppure inviare un’email all’indirizzo riportato nel contratto sottoscritto e sul sito www.connetti.it.

5 GESTIONE RECLAMI

Qualora il Cliente abbia necessità di reclamare nei confronti di Connetti.it, per motivi amministrativi, tecnici, contrattuali, dovrà utilizzare la mail reclami@connetti.it.

La segnalazione deve contenere i dati del Cliente, il numero del contratto, la problematica riscontrata e il motivo del reclamo.

Inweb Adriatico S.r.l. prenderà in carico il reclamo entro il giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione fatta. A seguito dei dovuti accertamenti, Inweb Adriatico S.r.l. provvederà a comunicare l’esito del reclamo al Cliente entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione.

Qualora non possano essere rispettati i tempi per la risposta, Inweb Adriatico S.r.l. comunicherà al Cliente la motivazione del ritardo e i tempi stimati per la risposta.

Terminati gli accertamenti, Inweb Adriatico S.r.l. provvederà a dare seguito al reclamo in uno dei seguenti modi:

- 1) in caso di accettazione del reclamo si comunicherà la modalità di risoluzione del problema;
- 2) in caso di mancato accoglimento del reclamo, verranno comunicate le relative motivazioni.

Per una definizione bonaria di ogni vicenda il Cliente ha facoltà di adire il Co.re.com competente per territorio o utilizzare il servizio Conciliaweb messo a disposizione dall’AGCOM sul proprio sito istituzionale.



6 INDENNIZZI

In caso di interruzioni del servizio imputabili alla Inweb Adriatico S.r.l. o di ritardo nella risoluzione dei guasti segnalati, previa esplicita richiesta di indennizzo da parte del Cliente, la Inweb Adriatico S.r.l. corrisponderà € 3,50 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo del 20% dell'importo fatturato mensilmente. L'importo dell'indennizzo riconosciuto, verrà decurtato sul successivo periodo di fatturazione.

7 CESSAZIONE DEL RAPPORTO

Le cause di cessazione del contratto tra la Inweb Adriatico S.r.l. e i suoi clienti sono riportate analiticamente all'interno del contratto sottoscritto in virtù della normativa vigente.

Il Cliente può inviare la richiesta di disdetta alla Inweb Adriatico S.r.l. tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo: via L. Da Vinci, 19 - 64028 Silvi (TE) o tramite Pec all'indirizzo: cessazioni@inwebadriaticosrl.it ; qualsiasi altra modalità non sarà accettata.

Data

22-11-2025