

**CARTA SERVIZI**

Il presente documento, denominato Carta dei Servizi di Nexusway s.r.l., d'ora in poi denominata "Carta dei Servizi", si propone come obiettivo quello di descrivere i principi, parametri e le procedure utilizzate per fornire, valutare ed erogare i servizi tutelando i diritti della Clientela.

La Carta dei Servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici, ai sensi delle delibere Agcom , 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP E 73/11/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS, 656/14/CONS (accesso a Internet) e 156/23/CONS (comunicazioni da postazione fissa e integra il contratto per la fornitura dei servizi su rete fissa Internet e voce, unitamente alla Brochure Prezzi, all'informativa Privacy, alla Sintesi Contrattuale e alle Condizioni Generali.

**IMPEGNO NEXUSWAY NEI CONFRONTI DELL'UTENZA****UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

I servizi vengono offerti a tutti i cittadini senza discriminazioni di alcun tipo, come sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni sociali ed economiche.

**CONTINUITA'**

I servizi di Nexusway srl sono forniti su base continuativa e senza interruzioni, tranne quelle dovute a interventi sulla rete (ad es. manutenzione e riparazioni), a forza maggiore o ad altri eventi fortuiti

**PARTECIPAZIONE**

Nexusway intende soddisfare le esigenze dei clienti cercando di migliorare sempre i propri servizi e la propria infrastruttura, tecnica e strutturale, incoraggiando gli utenti a fornirci feedback, idee o suggerimenti a raggiungere tale obiettivo.

**TRASPARENZA**

Nexusway srl mette a disposizione sempre online le caratteristiche dei propri servizi nonché tutta la documentazione per ogni offerta, ivi incluse modalità di recesso, condizioni economiche e quant'altro sia di supporto all'utente.

**EFFICENZA**

Nexusway srl ha come obiettivo il continuo miglioramento della propria struttura, sia in termini di servizi, che di copertura con propria infrastruttura, in termini di servizi diretti e indiretti, adottando a tale scopo tutte le funzionalità tecniche specifiche.

**CORTESIA E RISPETTO**

Nexusway srl basa i suoi rapporti con gli utenti, clienti e non con cortesia e rispetto.

**SERVIZI OFFERTI**

Nexusway srl offre servizi Internet su rete proprietaria e su reti di altri Operatori, sia in Fibra Ottica in modalità GPON o Punto-Punto, sia Rame ed FWA. Recependo la direttiva AGCOM 290/21/CONS vi sono offerte specifiche dedicate a portatori di disabilità. La fruizione dei servizi avviene installazione di apparati (ONT -Router / Router Ottico/ Antenna FWA-Router) o tramite installazione di apparati (ONT /FWA) e utilizzo di Router di proprietà dell'utente purché sia compatibile.

**SOTTOSCRIZIONE DEI CONTRATTI**

I contratti sono sottoscrivibili mediante la compilazione dei contratti in tutte le sue parti (Modulo registrazione, allegati tecnici, allegati dei servizi supplementari se richiesti, nonché di tutte le parti integranti come Trasparenza Tariffaria, Trasparenza Tecnica, Carta Servizi, Condizioni Generali di Contratto). I contratti dovranno essere inviati via mail o appena disponibile, firmati digitalmente.

**COSTO DEI SERVIZI**

Sul sito Internet <http://nexusway.net> vengono pubblicate le varie offerte economiche e relativi servizi (fatto salvo Linee specifiche, tipicamente Business di alto livello che avranno offerta economica diretta che sostituisce modulo registrazione e parte tecnica). Le offerte pubblicate siano esse privati/Aziende P.IVA / Portatori di disabilità o Over70 sono complete di tutte le informazioni ivi incluse le aree attivabili e le modalità specifiche.

**FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Nexusway srl emette fattura mensili, fatto salvo che l'utente non abbia richiesto una modalità diversa, tra cui Bimestrale, Semestrale o annuale anticipato per i servizi Flat. Per i servizi a consumo il cliente riceverà fattura mensile (ad Es. Traffico Voip a Consumo). I Pagamenti possono essere eseguiti nelle modalità indicate nei prospetti, tra cui Bonifico Bancario, Carta di Credito, Paypal, SDD e altre modalità indicate sul sito Internet. È altresì possibile prendere accordi diversi con l'azienda per altre tipologie (Es. Ri.Ba)

**QUALITA' DEI SERVIZI**

In recepimento delle direttive AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS e 156/23/CONS, Nexusway srl monitora la qualità dei servizi, verificando puntualmente gli standard di qualità. Le verifiche vengono altresì effettuate a campione presso la sede dei clienti

**INDENNIZZI**

In caso di mancato rispetto degli standard qui indicati, potrai richiedere un indennizzo. L'indennizzo potrà essere automatico o a richiesta a seconda delle modalità e della tipologia di problema riscontrato.

TIPOLOGIA	SPECIFICA	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio o trasloco su Rete Terzi	Attivazione o trasloco della linea oltre le tempistiche standard	140 giorni	2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 50 euro	Automatico	Presentando una segnalazione ai nostri contact center Nexuswaysrl**
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio o trasloco su Rete Fibra Proprietaria	Attivazione o trasloco della linea oltre le tempistiche standard	140 giorni	2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 50 euro	Automatico	Presentando una segnalazione ai nostri contact center Nexuswaysrl**
Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso	Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 72h	/	2,00 euro per ogni giorno di sospensione amministrativa	Automatico	Presentando una segnalazione al contact center Nexusway srl**
			5 euro al giorno per ogni giorno di interruzione completa del Servizio, fino ad un massimo di 50 euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi).		
Malfunzionamento del servizio	Erogazione del servizio irregolare ovvero discontinua, che non comporti una completa interruzione del servizio	/	2,00 euro al giorno per ogni giorno di discontinuità del servizio, fino ad un massimo di 50 euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi)	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo via PEC o AR a Nexusway srl**
Ritardo nella risposta a un reclamo	Risposta al reclamo oltre le tempistiche standard	45 giorni dalla ricezione del reclamo.	2 euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 50 euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo via PEC o AR a Nexusway srl**
Ritardo nella portabilità del numero fisso	Passaggio del numero oltre le tempistiche standard	30 giorni	2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimale di 50 euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo via PEC o AR a Nexusway srl**
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi telefonici.	Omesso o errato inserimento dei dati dell'utenza negli elenchi telefonici	/	30 euro per ogni anno di omessa/errata pubblicazione, fino ad un massimale di 120 Euro	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo via PEC o AR a Nexusway srl**
Mancato rispetto dei Punti da 3 a 7 del prospetto di Trasparenza Tecnica di riferimento della propria linea.	Misurazione certificata effettuata con l'App Ne.Me. Sys che riporti valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica	/	2,00 Euro per ogni misurazione certificata successiva alla prima effettuata con l'App. Ne.Me.Sys e relativa al medesimo disservizio	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo via PEC o AR a Nexusway srl**

\*Indennizzo applicabile alle offerte sottoscritte a far data dal 01 ottobre 2024

\*\* Contact Center Nexusway srl, telefonico al 0510546609, Pec [nexusway@pec.it](mailto:nexusway@pec.it) Raccomandata A/R Nexusway srl, Via dei Giudei 23, 40050, Funo di Argelato (BO).

Nexusway srl risponderà entro un massimo di 45 giorni, indicando l'effettiva sussistenza della richiesta. In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del Servizio non conforme alle condizioni contrattuali. Nexusway srl non risponderà altresì nei casi non imputabili a sua negligenza, a titolo meramente esemplificativo, ritardo nei permessi da parte dell'Amministrazione Pubblica, inaccessibilità dei locali, ritardi dovuti dall'Operatore che fornisce la struttura, rinvio richiesto da parte dell'Utente, ritardi di autorizzazione di terzi.

L'indennizzo avverrà nel caso tramite Bonifico Bancario entro 30 giorni dalla verifica di cui al punto sopra.

### MODALITA' DI RECESSO

L'utente ha diritto di recedere in ogni momento inviando Raccomandata A/R a Nexusway srl, Via dei Giudei 23, 40050, Funo di Argelato (BO), o via PEC a [nexusway@pec.it](mailto:nexusway@pec.it) con preavviso di 30 giorni. In ogni offerta commerciale è indicato chiaramente il tempo minimo e le condizioni in caso di recesso anticipato (ove previsti minimi contrattuali o ratei per apparecchiature). La tariffe indicate nelle offerta commerciali, come da condizioni generali non subiranno cambiamenti se non

preventivamente comunicato all'utente, decorsi 30 giorni dalla data di comunicazione diverranno effettivi, tuttavia l'utente ha sempre 60 giorni dalla prima comunicazione per recedere dal contratto senza oneri. La restituzione degli apparati, ove previsto, deve avvenire entro 30 giorni, in perfetta condizione di integrità, escluso ovviamente la normale usura di utilizzo. Trascorsi i 30 giorni, se non preventivamente concordato tra le parti, Nexusway srl addebiterà € 150,00 quale penale per mancata restituzione. Nel caso in cui gli apparati risultino danneggiato o inutilizzabili verrà addebitato lo stesso importo.

### SEGNALAZIONI E RECLAMI

Segnalazioni e reclami possono essere inviati via mail al contact center di Nexusway srl , fornendo i dati identificativi, problema riscontrato e tutti i dati utili che verranno richiesti per la risoluzione. Se vengono riscontrate discrepanze tra i dati indicati nelle offerte commerciali o nelle Trasparenze Tecniche è possibile, tramite l'utilizzo del software Ne.Me.Sys eseguire la procedura nei modi indicati dalla stessa. Nexusway srl ha 30 giorni di tempo dal ricevimento del certificato Ne.Me.Sys per la risoluzione del problema. Se trascorsi 30 giorni non avviene la risoluzione l'utente potrà procedere alla risoluzione del contratto senza nessun onere, fatto salvo la restituzione degli apparti come indicato al punto precedente.

Nel caso di segnalazioni/reclami non soddisfatti, potrai promuovere un tentativo di conciliazione ad AGCOM tramite la piattaforma conciliaweb ( in via preferenziale ),le strutture Corecom, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

### PARENTAL CONTROL

In recepimento della direttiva Delibera AGCOM 09/23/CONS, Nexusway srl ha attivato dei server DNS ( DNS Proxy), atti al filtraggio del traffico per l'utenza che vuole attivare il servizio di Parental Control ( Attivazione e Disattivazione Gratuita). L'Attivazione è prevista previo modulo opportunamente compilato o con procedura informatico non appena attivata e resa pubblica sul sito <https://nexusway.net>.

Il servizio è fornito gratuitamente all'utenza, Nexusway srl tuttavia non si assume nessuna responsabilità dell'esatto filtraggio in quanto esso avviene appoggiandosi su servizi di terzi.

L'utente prende atto che il filtraggio dei DNS avviene secondo le norme, che includono le varie liste messe a disposizione o comunicati dagli organi competenti secondo le normative, attuali e future, di cui la società ha il mero obbligo di attuare. Nel momento in cui venga inserito un url fqdn o indirizzo ip di cui l'utente ne sia proprietario o sia mero utilizzatore, manleva Nexusway srl da qualsiasi responsabilità. L'utente è comunque sempre libero di utilizzare DNS Pubblici a lui cari, rammentando si da ora che filtraggi o altro non saranno nostra responsabilità, sia in termini di contenuti che in termini di Cybersicurezza.

### INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 8 della delibera AGCom n. 156/23/CONS per i servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa esprimono standard generali di qualità dei Servizi e in specie riguardano: l'incidenza di reclami sugli addebiti, l'accuratezza della fatturazione, il tempo di attivazione, il tasso di malfunzionamento, il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, nonché, se richiesti, la probabilità di fallimento della chiamata e il tempo di instaurazione della chiamata. I resoconti e target vengono resi disponibili sul sito <https://nexusway.net/indicatori> e inoltrate all'autorità stessa.