



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

## *CARTA DEI SERVIZI SIRNET, ANNO 2008 v.14.0*

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi di Sirnet S.r.l. (Sirnet) descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Sirnet e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei contratti specifici dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

### **Chi siamo**

Sirnet S.r.l. è una società a capitale privato fondata nel 1995, che produce e fornisce servizi Internet esclusivamente alle aziende, in proprio e attraverso accordi quadro di tipo wholesale su tutto il territorio nazionale. Sirnet inoltre offre servizi Internet a livello internazionale in proprio e attraverso ulteriori accordi specifici. Sirnet è Internet Provider regolarmente autorizzato dal Ministero delle Comunicazioni (N. 817 del 10/03/99), la cui sede legale è in Via Circonvallazione N-E, 93, 41049 Sassuolo (Mo).

## **1 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 Uguaglianza ed imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di Sirnet si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Sirnet interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio, attenendosi alle norme regolatrici del settore.

### **1.2 Continuità**

Sirnet si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio, inevitabili per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Sirnet informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando nell'**area news** del sito web **www.Sirnet.it**, la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

### **1.3 Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente riscontrate e considerate da Sirnet, che fornirà riscontro al cliente in caso positivo.

### **1.4 Cortesia**

Sirnet si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Sirnet sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### **1.5 Efficienza ed efficacia**

Sirnet persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.6 Informativa alla clientela e diritto di scelta**

Sirnet si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del

---

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## 2 - STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI – SLA

### 2.1 Specifiche dello SLA

Sirnet considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Sirnet adotta per i servizi di fonia e di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Sirnet definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP per ciascun anno solare di riferimento Sirnet definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. I riferimenti qualitativi sono quelli sotto riportati di seguito.

Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al 99% per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al 95% per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per l'anno 2007 per il servizio di telefonia vocale e di accesso ad Internet da postazione fissa.

Indicatore	Obiettivi di qualità del Servizio
1 Tempo di attivazione del collegamento di tipo ADSL	95% del tempo di fornitura: 15 gg 99% del tempo di fornitura: 30 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90 %
2 Tempo di attivazione del collegamento di tipo VOIP	95% del tempo di fornitura: 15 gg 99% del tempo di fornitura: 30 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90 %
3 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee: 5 %
4 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	85% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 96 ore
5 Tempi di risposta degli operatori	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 5" Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %
6 Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo: 2 %

## 3 - CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 3.1 Reclami per irregolare funzionamento del servizio

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio devono essere comunicate con la seguente modalità:

- per assistenza tecnica e/o reclami sul servizio si può contattare il servizio clienti telefonicamente al numero 0536/810781 da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 e si può quindi farsi aprire un Trouble Ticket o "caso", attraverso il quale Sirnet potrà tracciare e gestire correttamente tutto il processo di assistenza. All'apertura del "caso" viene restituito un codice univoco di caso, che il cliente deve tenere e servirà successivamente al cliente per riferimenti sullo stesso oppure reclami di qualsiasi natura. Il codice inoltre è la prova biunivoca di apertura del caso.

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

- per assistenza tecnica e/o reclami sul servizio si può contattare il servizio clienti in modalità telematica, accedendo al sito <http://areaclienti.sirnet.it>. In questo modo il cliente può aprire, in completa autonomia, un caso di assistenza che verrà immediatamente preso in carico da Sirnet. Questo servizio è attivo 24 Ore su 24 (h24) tutti i giorni dell'anno (x365).

Sirnet fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail, telefonica o scritta entro massimo 7 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive.

Sirnet inoltre garantisce il **monitoraggio proattivo** della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Sirnet mette in pratica tutte le azioni per la risoluzione del disservizio.

### 3.2 Durata dei servizi.

I servizi, fatto salvo quanto disposto nei singoli contratti, avranno la durata minima di un anno dalla data di attivazione e alla scadenza, si intenderanno tacitamente rinnovati di anno in anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e le modalità indicate nel contratto (tipicamente entro tre mesi dalla scadenza). Si possono avere ulteriori informazioni sui contratti chiamando al numero +39-0536-810781.

### 3.3 Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato elettronico o in formato cartaceo), a seconda del contratto e del tipo di servizio erogato, potrà essere effettuata sia su base mensile o bimestrale anticipata (tipicamente per i canoni), oppure su base mensile o bimestrale posticipata (per i servizi a traffico).

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. La fattura per i servizi di VOIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

### 3.4 Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi

Attraverso l'area riservata ai Clienti raggiungibile all'indirizzo <http://areaclienti.sirnet.it>, Sirnet mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate per i servizi VOIP. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on-line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente). Il cliente può inoltre richiedere come strumento di autotutela l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Sirnet inoltrerà via email, all'indirizzo amministrativo indicato dal cliente il fase di contratto, le fatture relative ai servizi erogati. Le fatture potranno essere scaricate in ogni momento attraverso l'area riservata ai Clienti raggiungibile all'indirizzo <http://areaclienti.sirnet.it> accessibile tramite user ID e password.

Il cliente può ottenere l'invio cartaceo delle fatture facendone semplice richiesta via mail all'indirizzo [amministrazione@sirnet.it](mailto:amministrazione@sirnet.it). Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa contestualmente al ricevimento del pagamento insieme alla notifica via mail. Nei servizi a fatturazione bimestrale o mensile la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

Il pagamento delle fatture, salvo specifiche contrattuali differenti, deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato: a mezzo RID, a mezzo bonifico bancario, a mezzo carta di credito a mezzo conto corrente postale.

Sirnet si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Sirnet potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

---

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

### 3.5 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

I reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a Sirnet entro 15 giorni dal ricevimento della fattura e per iscritto tramite raccomandata A.R. indirizzata a SERVIZIO CLIENTI SIRNET – Via Circonvallazione N-E, 93 – 41049 Sassuolo (Mo).

Sirnet provvederà a verificare entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione del cliente, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, il reclamo sarà definito entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso tramite adeguata comunicazione da parte di Sirnet. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente.

### 3.6 Indennità di mora

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

## 4 - TUTELA DEL CLIENTE

### 4.1 Comunicazione con il cliente

Sirnet assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti e delle procedure destinati alla clientela, oltre a garantirne l'accessibilità. Sirnet si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato, mettendo anche a disposizione un avanzato servizio di contatto via web, raggiungibile all'indirizzo <http://areaclienti.sirnet.it>.

### 4.2 Informazioni alla Clientela

Sirnet fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero +39-0536-810781;
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Sirnet fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi o penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali.

### 4.3 Tutela della Privacy, inserimento dei dati negli elenchi generali

Sirnet si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede legale di Sirnet sita in Via Circonvallazione N-E, 93 a Sassuolo (Mo). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Sirnet S.r.l., Via Circonvallazione N-E, 93 – 41049 Sassuolo (Mo) – all'attenzione del

---

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

SERVIZIO CLIENTI.

#### 4.4 Regolamentazioni relative ai domini Internet

Sirnet osserva per i domini .it la seguente regolamentazione:

- statuto della registration authority italiana;
- regole di naming per i domini .it;

Sirnet osserva per tutte le altre estensioni di dominio internazionali la seguente Regolamentazione:

- ICANN Dispute Policy (<http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>);
- OpenSRS Master Contract: EXHIBIT A (<http://services.tucows.com/why/contracts/exhibita.htm>).

#### 4.5 Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Sirnet e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS, integrata dalla delibera 137/06/Cons. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

#### 4.6 Indennizzi

Per il mancato rispetto degli standard di qualità (Service Level Agreement o SLA) indicati, Sirnet prevede, su richiesta del cliente (che dovrà essere inviata esclusivamente tramite raccomandata AR all'indirizzo Sirnet S.r.l., Via Circonvallazione N-E, 93 – 41049 Sassuolo - Mo – all'attenzione del SERVIZIO CLIENTI) , il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente.

Sirnet non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione dello SLA sia imputabile al Cliente stesso, o ad operatori terzi o a cause di forza maggiore.

Gli indennizzi sono determinati proporzionalmente in funzione dell'effettiva violazione dello SLA rispetto ai tempi contrattualmente pattuiti. In ogni caso il cliente avrà diritto, a titolo di indennizzo, ad un importo massimo omnicomprensivo, non superiore all'90% del corrispettivo annuo del contratto.

Sirnet detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari alla liquidazione diretta.

### 5 - PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

#### 5.1 Dettagli

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Sirnet all'indirizzo [www.Sirnet.it](http://www.Sirnet.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi tipicamente validi un anno in condizioni normali di servizio e a regime.

### 6 - VIOLAZIONE DELLA CARTA e PUNTI DI CONTATTO

#### 6.1 Dettagli

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata AR all'indirizzo: SIRNET S.r.l. – Via Circonvallazione N-N, 93 – 41049 Sassuolo (Mo)

Sirnet fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente e telematicamente, adeguato alle esigenze degli utenti, oltre a vari punti di contatto per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo.

---

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**



Sirnet s.r.l.  
Via Circonvallazione N-E, 93  
41049 Sassuolo (Mo)  
C.F. e P.I. 02289490365  
R.E.A. 280120

Tutti i Clienti possono chiedere e ricevere assistenza commerciale, tecnica, e amministrativa attraverso le seguenti modalità:

- per assistenza o richieste di tipo commerciale si può contattare direttamente l'ufficio commerciale Sirnet al numero verde 800.132.858.
- per assistenza tecnica si può contattare il servizio clienti telefonicamente al numero 0536/810781 da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 e si può quindi farsi aprire un Trouble Ticket o "caso", attraverso il quale Sirnet potrà tracciare e gestire correttamente tutto il processo di assistenza. All'apertura del "caso" viene restituito un codice univoco di caso, che il cliente deve tenere e servirà successivamente al cliente per riferimenti sullo stesso oppure reclami di qualsiasi natura. Il codice inoltre è la prova biunivoca di apertura del caso.
- per assistenza tecnica si può contattare il servizio clienti in modalità telematica, accedendo al sito <http://areaclienti.sirnet.it>. In questo modo il cliente può aprire, in completa autonomia, un caso di assistenza che verrà immediatamente preso in carico da Sirnet. Questo servizio è attivo 24 Ore su 24 (h24) tutti i giorni dell'anno (x365).
- per assistenza amministrativa si può contattare l'amministrazione Sirnet telefonando da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 al numero +39-0536-810781.
- eof -



---

**Sirnet s.r.l.**

**Internet Service Provider**