

Carta Dei Servizi

1. PREMESSA

CONNECTING ITALIA S.r.l. (nel seguito indicata come “CONNECTING ITALIA”) è un Operatore di comunicazioni elettroniche che ha redatto la presente CARTA DEI SERVIZI in un’ottica di qualità dei servizi offerti e di trasparenza verso i clienti (“Clienti”).

Nella CARTA DEI SERVIZI sono sintetizzati i diritti dei Clienti e gli impegni che CONNECTING ITALIA assume nei loro confronti.

1.1 La Carta Dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI di CONNECTING ITALIA è stata redatta in linea con quanto disposto dal D.lgs. 259/2003 e s.m.i. (“Codice delle comunicazioni elettroniche”) e s.m.i., dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”.

Alla CARTA DEI SERVIZI si affiancano le Condizioni Generali di Contratto (“Condizioni Generali”) che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con i Clienti oltre ad ogni allegato tecnico ed economico previsto da CONNECTING ITALIA in linea con la normativa di settore.

La CARTA DEI SERVIZI è disponibile on-line sul sito di CONNECTING ITALIA (www.connectingitalia.it), viene inviata gratuitamente ai clienti che ne fanno richiesta, ed è aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti da CONNECTING ITALIA.

2. LA SOCIETA’

CONNECTING ITALIA è un Operatore di comunicazioni elettroniche titolare di autorizzazioni ministeriali e iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione. In particolare, CONNECTING ITALIA offre alla clientela Business servizi integrati di Telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione (congiuntamente definiti “Servizi”).

CONNECTING ITALIA rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

CONNECTING ITALIA fornisce i propri Servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. CONNECTING ITALIA ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso interpreta le Condizioni Generali e le specifiche di erogazione dei Servizi e della normativa di riferimento.

3.2 Continuità

CONNECTING ITALIA si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del Servizio, CONNECTING ITALIA si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell’interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. Nel caso



di interventi di manutenzione programmata, che generano interruzioni complete del Servizio, CONNECTING ITALIA si impegna ad informare il Cliente in anticipo specificando, se possibile, l'eventuale durata dell'interruzione.

3.3 Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla normativa vigente e di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

CONNECTING ITALIA esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei Servizi forniti.

3.4 Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira CONNECTING ITALIA nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui Servizi offerti e sull'azienda.

3.5 Efficienza ed efficacia

CONNECTING ITALIA fornisce il Servizio secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3.6 Trasparenza delle condizioni contrattuali

CONNECTING ITALIA si impegna ad informare il pubblico circa i Servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

4. RAPPORTO TRA CONNECTING ITALIA E I CLIENTI

4.1 Informazioni ai Clienti

I Clienti hanno diritto di essere informati relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei Servizi. Pertanto, CONNECTING ITALIA si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni Generali, in particolare, ad informare il cliente sul tempo di attivazione del Servizio come definito nell'Allegato 4 della Delibera 156/23/CONS;
- rendere disponibile in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui all'allegato 1 della Delibera 156/23/CONS e a rispettare tali valori, salvo deroghe;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- informare il cliente del servizio di misura certificato gratuito disponibile al link: <https://misurainternet.it> e dei diritti dei clienti nel caso di mancato rispetto delle prestazioni misurate, salvo deroghe;
- garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il sito internet www.connectingitalia.it;
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti nei limiti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto e delle garanzie concesse. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e

apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di CONNECTING ITALIA o ai terzi da questa incaricati;

- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni numeri 418/07/CONS, 600/09/CONS e successive modifiche ed integrazioni, CONNECTING ITALIA mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco di chiamata", in modalità permanente (di default), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata a CONNECTING ITALIA;
- rispettare le procedure di passaggio da un operatore all'altro nel caso di migrazione e portabilità; per il dettaglio della procedura, si faccia riferimento allo specifico paragrafo del presente documento.

4.2 Adesione ai Servizi

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

4.3 Proposta di Contratto

Le Condizioni Generali, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale "Proposta" e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

Il Cliente richiede l'attivazione dei Servizi (Proposta) attraverso la sottoscrizione e la trasmissione a CONNECTING ITALIA del Modulo d'ordine, delle Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro allegato e documento necessario.

Il Contratto si intende concluso quando CONNECTING ITALIA accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

4.4 Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da CONNECTING ITALIA, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

CONNECTING ITALIA informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a CONNECTING ITALIA

4.5 Durata e Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati per un impegno contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi, rinnovabili. Il Cliente può, infatti, pattuire un periodo di impegno più lungo con CONNECTING ITALIA.

Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali o, in deroga, nelle specifiche condizioni offerte al Cliente.

La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta o recesso nei termini contrattuali.

4.6 Fatturazione e modalità di pagamento

Per i Servizi fruiti, il cliente riceverà da CONNECTING ITALIA i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i Servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a CONNECTING ITALIA il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio della fattura cartacea nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

4.7 Indennità di mora per mancato pagamento adempimento o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi di mora in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002.

4.8 Deposito cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti da CONNECTING ITALIA, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione del Contratto.

5. RECLAMI, SEGNALAZIONI, CONCILIAZIONE

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che CONNECTING ITALIA non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel Contratto.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica.

I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

CONNECTING ITALIA s.r.l.

Servizio assistenza clienti

Via Trento 2, 20847 Albiate (MB)

0362-19003

0362-1908058

info@connectingitalia.it

CONNECTING ITALIA si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, nella stessa modalità con cui CONNECTING ITALIA s.r.l. ha ricevuto il reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, CONNECTING ITALIA indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta ed è adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti.

5.1 Contenzioso tra l'operatore e il cliente

La risoluzione delle controversie tra CONNECTING ITALIA e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dall'Autorità, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, attraverso la piattaforma "Concilia Web".

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del Servizio contestato e che in tale ipotesi CONNECTING ITALIA si asterrà dal sospendere il predetto Servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua

conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

5.2 Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del Servizio del cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia, anche tramite fax, al servizio clienti CONNECTING ITALIA.

I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se CONNECTING ITALIA dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

5.3 Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. CONNECTING ITALIA esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 45 (quarantacinque) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, CONNECTING ITALIA entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

6. ASSISTENZA

CONNECTING ITALIA fornisce un servizio di assistenza telefonica attivo, 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del contatto. Tale servizio di assistenza telefonica ai clienti è disponibile al numero verde 199.30.1155 oppure allo 036219003.

L'assistenza è disponibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a info@connectingitalia.it, tramite fax al numero 03621908058 con gestione delle comunicazioni negli orari e giorni di cui all'assistenza telefonica.

7. QUALITA' DEI SERVIZI

CONNECTING ITALIA annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e periodicamente li misura e li pubblica come previsto dalla normativa di settore. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, CONNECTING ITALIA utilizza indicatori di qualità, in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Le rilevazioni vengono rese disponibili al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate sul sito di CONNECTING ITALIA.

CONNECTING ITALIA svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

7.1 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

CONNECTING ITALIA si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi per la parte di propria competenza.

Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Guasto completo. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado 2 – Guasto parziale. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative.

In siffatti casi CONNECTING ITALIA farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. CONNECTING ITALIA si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui CONNECTING ITALIA non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 7.2. Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a CONNECTING ITALIA. In dette ultime circostanze, CONNECTING ITALIA farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi.

Resta inteso che CONNECTING ITALIA e il Cliente potranno pattuire livelli di servizio differenti.

7.2 RIMBORSI ED INDENNIZZI

CONNECTING ITALIA riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del Servizio, ovvero, in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, CONNECTING ITALIA corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'articolo 3 della Delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- nel caso di ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai tempi di cui al punto 7.1 saranno corrisposti gli indennizzi previsti dall'art. 6 della Delibera 347/18/CONS
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e CONNECTING ITALIA non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità di canone del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio;
- qualora CONNECTING ITALIA non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di CONNECTING ITALIA s.r.l. in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da CONNECTING ITALIA. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo, la sospensione, l'interruzione, il malfunzionamento sono imputabili o comunque ascrivibili al Cliente ovvero a terzi diversi da CONNECTING ITALIA compreso l'Operatore della gestione della rete.

8. TUTELA DEI DATI PERSONALI E INSERIMENTO DEI DATI NELLA BASE DATI UNICA DBU

8.1 Tutela dei Dati Personali

CONNECTING ITALIA garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica e organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. In particolare, CONNECTING ITALIA offre ai clienti idonea informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") con rimando nelle Condizioni Generali. In particolare, garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti ivi indicati.

8.2 Inserimento dei dati nella Base Dati Unica DBU

CONNECTING ITALIA si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei



dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito modulo, CONNECTING ITALIA provvederà a trasmettere i suoi dati per l'inserimento in tale elenco; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con CONNECTING ITALIA, sia in difetto di essi) avviene secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali CONNECTING ITALIA non può in alcun modo incidere. Pertanto, CONNECTING ITALIA non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:

- i. tramite e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it, inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
- ii. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

9. PORTABILITA' DEL NUMERO

CONNECTING ITALIA offre al Cliente le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro in conformità all'art. 8-bis dell'Allegato B alla Delibera 307/23/CONS, "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche".

Per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a CONNECTING ITALIA il codice di migrazione. Per evitare KO per codice errato, CONNECTING ITALIA ha cura di controllare con il Cliente la correttezza del formato di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite migrazioni e portabilità in entrata e in uscita. CONNECTING ITALIA monitora la procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con le delibere 274/07/CONS, 103/22/CONS e s.m.i.

Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato" o altre tipologie di errore, CONNECTING ITALIA si riserva la possibilità di richiedere al Cliente copia delle fatture dell'operatore di provenienza, oltre ad impegnarsi in ogni attività utile a comprendere le problematiche eventualmente rilevate, se necessario anche coinvolgendo direttamente gli altri operatori coinvolti.

Qualora CONNECTING ITALIA ricevesse un KO tecnico, dopo aver verificato le cause dello stesso e aver risolto il problema invalidante la procedura, si impegna a re-inviare l'ordine nel più breve tempo possibile.

Il giorno della portabilità (c.d. DAC, Data di attesa consegna) CONNECTING ITALIA configura il numero sul proprio apparato installato presso il Cliente, oppure fornisce a quest'ultimo dei parametri per la configurazione del numero su un dispositivo di sua proprietà qualora ne sia stato contrattualmente previsto l'uso.

È possibile che nelle more del completamento del passaggio, per evitare che il Cliente possa risultare disservito o per consentire al Cliente di testare preventivamente il servizio, CONNECTING ITALIA assegni una numerazione provvisoria verso cui potrà essere in caso di necessità deviato il numero oggetto di portabilità.

Resta da chiarire che qualora il Cliente risolva il Contratto con CONNECTING ITALIA o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero al fine di poterlo trasferire verso un altro operatore.

Ultimo aggiornamento: 05 giugno 2024



CONNECTING ITALIA srl
Sede Legale: Viale Majno, 9 - 20122 Milano (MI)
Direzione Generale: Via Trento, 2 - 20847 Albiate (MB)



Servizio Clienti: T. 0362.19003 - 800.13.10.99
PEC: connectingitaliasrl@pec.it
info@connectingitalia.it



P.I./C.F. 07816670967
Capitale Sociale: €100.000
C.D.: M5UXCR1