

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

Geny Communications, nasce con l'obiettivo di offrire servizi internet e voce nei territori della provincia di Salerno non ancora raggiunti da tali servizi, distinguendosi da subito come operatore WISP (Wireless Internet Service Provider) e arrivando oggi a vantare una rete proprietaria in tecnologia Hyperlan 5Ghz che permette di raggiungere i comuni che vanno dai Picentini a Nord, fino a Maratea a Sud. La mission della società è quella di implementare tecnologie sempre più innovative, per permettere agli utenti di accedere alla rete in banda larga grazie ad una copertura capillare del territorio. Nel corso degli anni, grazie all'impegno costante e allo studio del settore di riferimento, si afferma come fornitore di servizi internet e voce con tecnologia Wireless, VoIP, Adsl, Ultradsl e Fibra, proponendo una varietà di soluzioni e servizi completi capace di rispondere alle necessità di privati, aziende e Pubbliche Amministrazioni. La nuova sede è raggiunta da più circuiti in fibra ottica per l'interconnessione alla big internet e al NaMEX, il più importante Internet Exchange Point dell'Italia centro-meridionale, ciò ha permesso l'erogazione di nuovi servizi sempre più evoluti. Oggi, Geny è in grado di operare sul territorio nazionale con soluzioni innovative e una velocità di connessione in fibra fino a 1000 mega, diventando così un riferimento nel campo delle connessioni ultraveloci e offrendo il meglio ai propri clienti in termini di qualità, performance ed efficienza. La società è in continua crescita e pronta ad affrontare le principali sfide per abbattere le barriere del digital divide.

La carta dei servizi Geny Communications integra le condizioni generali di contratto ed è stata redatta osservando le linee guida dettate dalla delibera dell'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni 179/03/CSP (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249), 254/04/CSP (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249), 131/06/CSP (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249) e 244/08/CSP (Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP).

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza dei diritti degli utenti

Geny Communications si impegna a garantire parità di condizioni, di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti i clienti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Geny Communications garantirà parità di trattamento verso tutti i clienti adottando strumenti essenziali per conseguire condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili in osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM.

### Imparzialità

Geny Communications si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri clienti, in modo da garantire la parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni e servizi.

### Continuità del servizio erogato

Geny Communications si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri clienti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi Geny Communications si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione, tramite mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, di tali interruzioni nei confronti della propria clientela e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio. Gli interventi tecnici da effettuare presso l'abitazione del cliente saranno compiuti da un tecnico incaricato da Geny Communications, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento tecnico.

### Partecipazione

Ciascun cliente, può produrre, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Geny Communications, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano trasmesso segnalazioni e/o suggerimenti a mezzo mail o altro mezzo ritenuto idoneo. Geny Communications acquisisce la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, a ricercare, nell'erogazione dei servizi, le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

### Diritto di scelta

Geny Communications rispetta il diritto di scelta, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Nel rispetto del diritto di scelta, Geny Communications si impegna nell'essere trasparente nella divulgazione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi erogati.

### Efficienza ed efficacia

Geny Communications persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

### Diritto di informazione

Geny Communications attraverso diversi canali di comunicazione mette a disposizione una corretta informazione. I propri servizi, le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul proprio sito web [www.geny.it](http://www.geny.it) Inoltre, Geny Communications, mette a disposizione linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché un indirizzo mail

info@geny.it per l'inoltro di richieste di informazioni di qualsiasi tipo.

#### **Cortesia**

Geny Communications utilizza la cortesia nei confronti dei clienti e si impegna costantemente ad istruire i propri dipendenti in tal senso.

### **3. STANDARD DI QUALITA'**

Geny Communications assicura che i servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, della delibera n. 254/04/CSP e della delibera n. 131/06/CSP, modificata ed integrata dalla delibera n. 244/08/CSP (coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS).

#### **Indicatori di qualità**

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene sottoscritto il contratto, adeguatamente compilato e sottoscritto, e il momento in cui il servizio viene attivato.

#### **Tasso di malfunzionamento**

Si intende il resoconto tra il numero di segnalazioni trasmesse dai clienti relative a malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio dei clienti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Tempi di riparazione del malfunzionamento**

Si intende il tempo trascorso dal momento della segnalazione del malfunzionamento da parte del cliente e il ripristino della funzionalità.

#### **Accuratezza delle fatture**

Si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **4. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Geny Communications, fa scegliere, con trasparenza e chiarezza, ai propri clienti le modalità per l'acquisto del servizio.

### **5. RECESSO**

Il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti eventualmente maturati in data anteriore al recesso. Il cliente potrà recedere, rispettando in ogni caso un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando all'azienda comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Geny Communications s.r.l., S.S 18 Km 89,800 - C.A.P. 84047 - Capaccio Paestum (SA) o via fax al numero 0828.18.90.154, con allegata fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità. Qualora il contratto sia stato concluso mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi del D.Lgs. 206/2005, il cliente potrà esercitare il diritto di recesso, mediante lettera A/R a Geny Communications s.r.l., S.S 18 Km 89,800 - C.A.P. 84047 - Capaccio Paestum (SA) o via fax al numero 0828.18.90.154 entro 14 giorni lavorativi a far data dalla conclusione del contratto.

### **6. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE**

Geny Communications trasmette ai propri clienti informazioni complete, chiare, trasparenti e di facile consultazione sulle offerte, sui piani tariffari, ed eventuali costi di attivazione dei servizi. Le informazioni sono diffuse mediante materiale informativo, divulgazioni pubblicitarie, servizio clienti e sito web [www.geny.it](http://www.geny.it). Per i servizi erogati, Geny Communications trasmette fattura al cliente il giorno 5 del mese prima rispetto alla data di scadenza. Geny Communications si riserva l'adozione di nuove forme di fatturazione in funzione delle caratteristiche dei servizi o dei volumi di traffico del cliente.

### **7. MISURE A TUTELA DEL CLIENTE**

#### **Assistenza al cliente**

Eventuali reclami, richieste di assistenza, segnalazioni, malfunzionamenti o mancata attivazione del servizio possono essere comunicati telefonicamente al numero 800.180.746 e/o a mezzo mail all'indirizzo [info@geny.it](mailto:info@geny.it). Geny Communications è informata dei problemi segnalati dai clienti e assicura il controllo continuo della propria rete, garantendo che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di segnalazione da parte dello stesso, Geny Communications intraprende tutte le azioni idonee alla risoluzione del problema/disservizio.

#### **Tutela dei non udenti e/o non vedenti**

Ai sensi della delibera n. 514/07/CONS dell'AGCOM, Geny Communications si impegna a porre in essere tutte le azioni necessarie per agevolare i clienti non udenti.

### **8. RECLAMI**

I clienti possono presentare a Geny Communications eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente carta dei servizi e di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R all'indirizzo indicato al successivo punto 12 della presente carta dei servizi. I reclami possono essere presentati anche al servizio clienti. Geny Communications fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta nei termini indicati nel contratto di abbonamento. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Il servizio clienti si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, Geny Communications informerà i clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà

i tempi necessari per la risposta. Geny Communications garantisce il rispetto del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS. In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del collegamento di rete, presentata dal cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

#### **Procedura di conciliazione**

Geny Communications per le controversie con i clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; precisamente, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato intrapreso 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 n. 249 del 1997 e della delibera n. 173/07/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.

#### **9. INDENNIZZO**

Geny Communications, allorché in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente carta dei servizi, si impegnerà a rimborsare al cliente le somme erroneamente addebitate. I clienti avranno diritto al riconoscimento dell'indennizzo segnalando il disservizio occorso tramite fax o lettera raccomandata A/R; Geny Communications, accertata nei giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Geny Communications.

#### **10. TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Geny Communications si impegna a assicurare la riservatezza dei dati personali dei propri clienti ai sensi del D.Lgs. 196/2003. I clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero. I clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Geny Communications.

#### **11. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente carta è pubblicata su sito web [www.geny.it](http://www.geny.it). Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

#### **12. RIFERIMENTI**

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui trasmettere la corrispondenza è:

Geny Communications s.r.l., S.S 18 Km 89,800  
C.A.P.: 84047 - Capaccio Paestum (SA)

L'elenco di tutti i contatti a disposizione dei clienti, di seguito specificati, sono regolarmente aggiornati sul sito web [www.geny.it](http://www.geny.it).

- **Contratti clienti | 800.180.746**
- **Disdette - recessi /rinuncie | 800.180.746**
- **Info generiche | 800.180.746**
- **Segnalazioni - reclami | 800.180.746**
- **Invio ricevute di pagamento | 800.180.746**
- **[info@geny.it](mailto:info@geny.it)**