



**BLUNET S.r.l.**  
Sede legale e amministrativa:  
Viale Caduti per la Resistenza, 79 - 00128 Roma  
CF, PI e CCIAA 06659521006 / REA 981727  
Tel. +39 06 58.33.43.91 (r.a.)  
Fax +39 06 58.30.18.27  
E-mail: [info@blunet.it](mailto:info@blunet.it)  
[www.blunet.it](http://www.blunet.it)



## Blunet srl – Carta dei Servizi

### Premessa

La carta dei servizi (di seguito CDDS) descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di rete e di comunicazione elettronica proposti da Blunet srl. Il presente documento è stato adottato per illustrare in maniera sintetica i diritti dei propri clienti e gli impegni che Blunet srl assume nei loro confronti, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CCSP dell'Autorità per le Garanzie nella Comunicazioni. La CDS fa parte del contratto e/o della proposta commerciale, che, comunque, disciplina il rapporto con il cliente. La CDS è disponibile sul sito [www.blunet.it](http://www.blunet.it) appositamente indicato in fattura o in formato cartaceo ai clienti che la richiedono.

### Servizi

Blunet si propone come operatore di servizi di comunicazione a banda larga che offre servizi integrati di accesso ad internet, trasmissione dati, video e fono comunicazioni, avvalendosi delle infrastrutture e delle reti di telecomunicazione di altri operatori oltre che della propria rete privata. Blunet è titolare della Autorizzazione General per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica conseguita a norma dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni. La società, in particolare offre al pubblico un servizio di rete costituita da collegamenti a banda larga (xDSL, CDN, fibra ottica) su protocollo standard TCP/IP, con possibilità di accesso dial-up via ISDN o RTC, realizzabile tramite collegamenti forniti da altri operatori. La stessa fornisce collegamenti dati mediante il servizio di VPN (Virtual Private Network); traffico telefonico su IP (VoIP) sia on-net che off-net, fornito anche mediante rivendita di traffico telefonico di altri operatori; servizio di video e fono conferenze su IP; servizi di assistenza a reti LAN mediante collegamento da postazione remota, servizi di gestione e manutenzione della sicurezza informatica nonché collegamenti alla rete internet. Il servizio di rete è fornito utilizzando prevalentemente apparati Cisco e Avaya, noleggiati o acquistati dall'operatore telefonico che fornisce nel caso specifico il collegamento. La centrale di rete è posta presso la server farm di Fastweb SpA, a Milano, Via Bernina 6, e presso la sede di Blunet srl., in Viale dei caduti per la Resistenza 79, Roma.

### Principi fondamentali

#### Uguaglianza ed imparzialità del servizio

Blunet fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche tra i clienti medesimi. La stessa ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le clausole delle condizioni Generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici del settore si interpretano in funzione di tale obbligo.



### **Continuità**

Blunet srl offre i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Blunet srl si impegna ad informare con congruo preavviso e con mezzi adeguati i clienti in merito agli interventi programmati di manutenzione che dovessero comportare interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Blunet srl si impegna ad impiegare le misure necessarie a ridurre la durata dell'interruzione ed il disagio del cliente. Il servizio fornito da Blunet è alimentato tramite energie elettrica.

### **Partecipazione**

Il cliente ha diritto di richiedere a Blunet le informazioni che lo riguardano, che siano in possesso della società, può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami, che Blunet esaminerà al fine di migliorare la fornitura del servizio.

### **Efficienza ed Efficacia**

Blunet svolge la propria attività, perseguendo lo scopo di migliorare progressivamente l'efficienza e l'efficacia dei servizi resi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee.

### **Diritto di informazione**

Blunet si impegna a fornire alla propria clientela, con i mezzi più idonei, una informazione completa circa le condizioni economiche e tecniche dei servizi.

### **Privacy**

Blunet si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del D.lgs 196/2003. I dati forniti dal cliente saranno trattati esclusivamente per finalità relative all'attivazione e gestione del servizio e per la gestione amministrativa e contabile del servizio. I dati saranno trattati unicamente dal personale tecnico ed amministrativo di Blunet srl incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.lgs 196/2003. Blunet srl., in qualità di titolare del trattamento dei dati personali garantisce il diritto dei clienti di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs 196/2003 tra i quali quelli di chiedere conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intellegibile, l'indicazione della origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione/integrazione) ed esercitare eventuali opposizioni legittime al trattamento. Tali diritti potranno essere esercitati inoltrando specifica richiesta scritta da inviarsi ai seguenti recapiti: Blunet srl -Viale Caduti per la Resistenza n. 79 – 00128 Roma, ovvero via fax al n. 06.58.30.18.27 o via e-mail all'indirizzo [supporto@blunet.it](mailto:supporto@blunet.it)

### **Standard di qualità**

Blunet si impegna a garantire il rispetto dei parametri di qualità imposti dalla vigente normativa di riferimento, valutati alla stregua degli indicatori appositamente individuati dal legislatore.

### **Tempi di attivazione**

Blunet si impegna ad attivare i servizi entro 90 giorni dalla conclusione del contratto ovvero dall'accettazione



della offerta commerciale. Nell'ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente, a terzi ovvero a forza maggiore, Blunet ne renderà edotto il cliente, informandolo, se possibile, in merito ai presumibili tempi di attivazione.

### **Guasti e malfunzionamenti**

In caso di disservizi Blunet si impegna ad intervenire entro le 72 ore successive alla segnalazione, salvo casi di particolare difficoltà nei quali la società comunque interverrà con la massima celerità possibile. Nel caso in cui, per motivi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazione o comunque sottratti al controllo di Blunet, non fosse possibile ripristinare la regolare erogazione dei servizi entro il termine massimo di 120 ore, Blunet informerà il cliente delle tempistiche necessarie al ripristino. Resta salva la facoltà di Blunet di garantire la riattivazione dei servizi solo dopo il regolare ripristino delle condizioni ideali di trasmissione da parte dell'altro operatore coinvolto.

### **Servizio di Assistenza**

Blunet garantisce un servizio di assistenza, al quale il cliente può richiedere informazioni o segnalare disservizi, alle seguenti modalità ed orari: dal lunedì al venerdì: servizio di assistenza telefonica dalle ore 9.00 alle ore 18.00; dal sabato/domenica e festivi: servizio di segreteria telefonica per segnalazioni guasti. Il servizio di assistenza assicura la tracciabilità del reclamo. Il servizio di assistenza clienti è disponibile al n. 06.58.33.43.91. Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi all'indirizzo [supporto@blunet.it](mailto:supporto@blunet.it) ovvero al fax 06.58.30.18.27

### **Parametri qualitativi**

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e comunque non inferiore al 99,5%, salvo fatti non imputabili a Blunet. La disponibilità annua per il servizio di accesso ad internet per il 95% dei clienti è pari al 99,8% e comunque non inferiore al 99,5%%, salvo fatti non imputabili a Blunet.

### **Fatturazione**

Blunet si impegna ad inviare al cliente la fattura almeno 15 giorni prima della data di scadenza del relativo pagamento. Il pagamento entro il termine di scadenza libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a Blunet dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere in nessun caso imputati al cliente.

### **Reclami**

Qualora il cliente ritenga che Blunet non abbia adempiuto agli obblighi assonanti con il contratto e/o la proposta commerciale e con la CDS può presentare reclamo in forma scritta da inoltrare ai seguenti recapiti: Blunet srl - Viale Caduti per la Resistenza n. 79 – 00128 Roma, ovvero via fax al n. 06.58.30.18.27 o via e-mail all'indirizzo [ssupporto@bblunet.it](mailto:ssupporto@bblunet.it) Blunet si impegna a dare riscontro al cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà fornito per iscritto in caso di esito negativo. I reclami attinenti gli importi fatturati da Blunet devono essere inoltrati per iscritto entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura. Entro i successivi 30 giorni Blunet fornirà una risposta ovvero informerà il cliente in merito allo stato della pratica.



### Rettifiche della fatturazione

Qualora vengano commessi errori di fatturazione in eccesso o in difetto, Blunet provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 giorni dall'accertamento dell'errore.

### Rimborsi ed Indennizzi

Blunet si impegna a rimborsare al cliente le somme erroneamente addebitate. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione e di riattivazione dei servizi, il cliente può richiedere a Blunet un indennizzo proporzionato al pregiudizio arrecato, in ogni caso non superiore ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Blunet provvede a corrispondere l'indennizzo come sopra determinato entro la prima fatturazione utile. A richiesta del cliente i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.