

# 2020 CARTA DEI SERVIZI

Auranex di Fulvio Toscano  
Via Reggio Campi Il Tronco 23/G  
89126—Reggio Calabria (RC)  
PIVA 03098320801  
ROC 34310  
0965 1816002  
[info@auranex.it](mailto:info@auranex.it)  
[auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it)  
[www.auranex.it](http://www.auranex.it)



# Indice

- I** **Presentazione**
- II** **Principi fondamentali**
- III** **Standard di qualità**
- IV** **Rapporto con gli utenti**
- V** **Tutela dei diritti e della Privacy**



## L'azienda

Auranex di Fulvio Toscano, con sede in Reggio Calabria (RC), 89126 Via Reggio Campi 23G, (di seguito, per brevità "Auranex") fornisce al Cliente il Servizio di connessione ad Internet tramite connessione radio, in tecnologia QAM Wave G Mu-Mimo, in qualità di operatore di telecomunicazioni autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni.

Auranex ha ottenuto dal suddetto Ministero (MiSE) i seguenti titoli autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi internet (ISP);
- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande 2,4, e 5 GHz;
- Autorizzazione generale per l'installazione e fornitura di una rete di comunicazione elettronica;
- Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione.

Auranex possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici. Il servizio è offerto e fornito alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali e agli esercizi commerciali. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi Auranex sono pubblicati sul sito [www.auranex.it](http://www.auranex.it).

In ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L. 31.07.1997 n.2490, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"; D.lgs. 01.08.2003 n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche"; n. 179/03/CSP, "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni"; n. 131/06/CSP, "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa"; n. 244/08/CSP, "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa"; n. 79/09/CSP, "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche"; n. 73/11/CONS, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"; n. 151/12/CONS, "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP"; n. 656/14/CONS, "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa"; n. 252/16/CONS, "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"; Delibera n. 121/17/CONS, "Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"; Delibera 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"; Delibera n. 347/18/CONS, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", Auranex adotta la presente Carta dei Servizi, con lo scopo di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela.



# I - Presentazione

La Carta dei Servizi, soggetta a periodiche modifiche e integrazioni, in relazione alle modifiche delle normative e alle innovazioni tecnologiche che possano interessare questa attività, ha lo scopo di informare i clienti riguardo i loro diritti e le responsabilità assunte da Auranex nei loro confronti, oltre che sugli impegni di trasparenza e qualità relativi all'attività di fornitura dei servizi di connessione a internet.

La Carta dei Servizi vincola Auranex verso i clienti fruitori del servizio: per questo motivo viene richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto, a cui si fa riferimento per ulteriori informazioni e approfondimenti contrattuali, ed è disponibile sul sito [www.auranex.it](http://www.auranex.it) (sezione "Per il consumatore"), richiamato anche nel Contratto di fornitura e nella documentazione di fatturazione. Il Servizio Clienti Auranex, raggiungibile al numero 09651816002 è disponibile per eventuali chiarimenti relativi alla presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi di Auranex viene così strutturata:

- Parte I – Presentazione
- Parte II – Principi fondamentali
- Parte III – Standard di qualità
- Parte IV – Rapporto con gli utenti e accessibilità ai servizi
- Parte V – Tutela dei diritti e della Privacy



# II - Principi Fondamentali

Auranex incentra il proprio lavoro e la fornitura dei servizi al rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, all'impegno nella continuità e stabilità del servizio fornito, alla partecipazione del cliente come parte integrante e fondamentale dell'azienda, a cui l'azienda stessa si rivolge secondo principi ineluttabili di cortesia e trasparenza.



Auranex fornisce i propri servizi a tutti i clienti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua o opinioni politiche, tendendo una mano alle categorie svantaggiate, come previsto dalle normative vigenti.

I servizi di Auranex sono attivi 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, in modo continuativo e senza interruzioni, salvo casi di malfunzionamenti o manutenzione. Ogni qualvolta è possibile, il cliente viene informato con sufficiente anticipo.



L'opinione del Cliente è la nostra principale risorsa: ogni osservazione, segnalazione, contributo viene accolto con profonda gratitudine e utilizzato per migliorare l'infrastruttura e i servizi dedicati.

Auranex riserva al Cliente un trattamento veloce, puntuale e cortese. Siamo sempre al servizio dei nostri utenti, pronti a supportarli in ogni difficoltà e a indirizzarli in caso di dubbi.



Cerchiamo di garantire la massima efficienza di tutta la nostra infrastruttura per offrire al Cliente il massimo possibile. Il nostro personale è formato e pronto a risolvere tempestivamente la maggior parte dei problemi.



# II - Principi Fondamentali

Auranex garantisce un'informazione chiara e trasparente, disponibile in ogni momento, per consentire al Cliente di confrontare le offerte e i servizi disponibili e operare liberamente le proprie scelte.



I nostri collaboratori sono come una grande famiglia. Teniamo a loro e alla loro formazione come professionisti. Facciamo di tutto per valorizzare le loro competenze e gratificare le loro prestazioni.

Auranex garantisce la riservatezza e la tutela dei dati raccolti, oltre che la sicurezza dell'infrastruttura, in modo da tutelare il Cliente e la sua esperienza online da qualsiasi attacco possibile esterno.



# III - Standard di Qualità

Auranex garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici, stabiliti sulla base degli indicatori di qualità individuati nelle delibere AGCom sopracitate e in particolare si fa riferimento agli indicatori di qualità previsti per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa: del. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e del. 656/14/CONS. Nel rispetto del principio di trasparenza e del diritto di informazione, Auranex si impegna a rendere noti tutti gli aggiornamenti riguardo i propri standard di qualità, pubblicandoli sul sito [www.auranex.it](http://www.auranex.it) e comunicando periodicamente ogni variazione alle Autorità ed ai Clienti.

## 1 - Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

## 2 - Tasso di efficacia della rete

Auranex, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici: a) latenza inferiore ai 100ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;  
b) tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering.

## 3 - Tempi di attivazione dei servizi

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 3 (tre) giorni per servizi a banda larga Wireless.

## 4 - Tempi di malfunzionamento

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 1,05%.



# III - Standard di Qualità

## 5 - Tasso di riparazione del malfunzionamento

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 72 ore.

## 6 - Tempo di risposta alle chiamate

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

## 7 - Fatture contestate

Auranex, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a) latenza inferiore ai 100ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b) tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering.



# IV - Rapporto con gli utenti

Nel rispetto della trasparenza e del diritto all'informazione, Auranex rende disponibili al pubblico tutte le informazioni utili relative a condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti, aggiornandole periodicamente e pubblicandole sui propri canali mediatici.

## 1 - Adesione ai servizi

L'attivazione dei servizi avviene previa richiesta da parte del cliente e al buon esito del sopralluogo di un installatore autorizzato. La misura è necessaria per verificare la sussistenza dei requisiti minimi di attivazione: ovvero che la sua abitazione risieda entro l'area di copertura della rete Auranex, l'esistenza di portata ottica tra l'antenna e almeno uno dei ripetitori della rete, libera da ostacoli di ogni tipo.

## 2 - Sottoscrizione del Contratto

Le "Condizioni Generali di Contratto per la fornitura del servizio di connettività ad internet" insieme al "Modulo di richiesta fornitura del servizio di connettività" costituiscono il Contratto che Auranex sottopone al cliente al momento dell'installazione degli apparati presso l'abitazione. Ogni servizio di Auranex ha un proprio "Modulo di richiesta fornitura" che va compilato con i dati personali del cliente intestatario della linea internet. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato fino ad esplicita comunicazione da parte del cliente, tramite una delle modalità indicate nelle "Condizioni generali di contratto".

L'addebito del costo della linea, variabile in base alla tipologia di piano scelta dal cliente, decorre dalla data di attivazione del servizio anche qualora il cliente non lo utilizzi ed avverrà periodicamente fino a richiesta di disdetta da parte dell'intestatario della linea. Il contratto viene fornito al Cliente direttamente dall'installatore autorizzato incaricato dell'impianto degli apparati presso l'abitazione, o in alternativa è disponibile sul sito [www.auranex.it](http://www.auranex.it) nell'area dedicata al consumatore. In ogni caso, va trasmesso completo di documenti d'identità in corso di validità ad Auranex entro 24 ore dall'installazione degli apparati.

## 3 - Modifiche al Contratto

I servizi oggetto del contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Auranex si riserva il diritto di modificare il Servizio e di variare le condizioni dell'offerta in qualsiasi momento e senza preavviso, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e/o dalle modalità con cui i servizi sono acquistati da Auranex presso i propri Fornitori.

Qualora Auranex modifichi le Condizioni Generali, dette modifiche saranno comunicate al Cliente con qualsiasi mezzo, a titolo esemplificativo mediante la loro pubblicazione online sul sito istituzionale, ed avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta inviata per mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it) o attraverso lettera raccomandata da indirizzare a Auranex di Fulvio Toscano – via delle Ginestre 19 – 89128 Reggio Calabria (RC).



# IV - Rapporto con gli utenti

## 4 - Recesso

Il Cliente qualificabile come “consumatore” ai sensi dell’art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. “Codice del Consumo”), può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Nello specifico il Cliente dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso, utilizzando una dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal contratto, inviando la comunicazione per mezzo posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it) o attraverso lettera raccomandata da indirizzare a Auranex di Fulvio Toscano – via delle Ginestre 19 – 89128 Reggio Calabria (RC).

Fermo quanto sopra, il Cliente, qualificabile come “consumatore” ai sensi dell’art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. “Codice del Consumo”), avrà facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità, con comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it) o attraverso lettera raccomandata da indirizzare a Auranex di Fulvio Toscano – via delle Ginestre 19 – 89128 Reggio Calabria (RC).

Il recesso non solleva tuttavia il Cliente dall’obbligo di corrispondere ad Auranex eventuali pendenze relative al materiale acquistato. Le relative rate rimanenti saranno fatturate in un’unica soluzione.

Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Auranex della predetta comunicazione,

Nel caso non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio, così come indicati nel “Modulo di Richiesta del Servizio”, il Cliente potrà presentare reclamo ad Auranex specificando nella comunicazione “RECLAMO Servizi di accesso Internet”. Il reclamo dovrà indicare espressamente i livelli di qualità che si ritengono non rispettati, in quale misura, in quali circostanze e con quale frequenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo, Auranex si adoprerà per ripristinare, ove possibile, i livelli di qualità del Servizio. Nel caso non avvenga il ripristino il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza alcuna penalità, con un preavviso di un mese.

Auranex avrà la facoltà di recedere dal Contratto per cause di forza maggiore; in tal caso l’azienda assicurerà al Cliente la fruizione del servizio fino alla data per la quale è stato corrisposto il canone o il rimborso del periodo di servizio non usufruito.

## 5 - Fatturazione

Il Cliente riceverà per via telematica la propria fattura, che gli verrà trasmessa contestualmente alla sua emissione. In essa vi è un riepilogo dell’offerta sottoscritta, il periodo di riferimento ed eventuali servizi aggiuntivi. Il pagamento potrà avvenire tramite una qualsiasi delle modalità indicate nel Modulo di Richiesta fornitura. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Auranex di risolvere il contratto, l’utente sarà tenuto a corrispondere ad Auranex gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, come previsto da contratto. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere informazioni e chiarimenti al Servizio Clienti di Auranex.



# IV - Rapporto con gli utenti

## 6 - Assistenza

Il Servizio clienti è la fornitura di un servizio di assistenza riservata ai clienti prima, durante e dopo la sottoscrizione di un contratto con Auranex. È disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito [www.auranex.it](http://www.auranex.it).



# V - Tutela dei diritti

Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Auranex per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto per mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it) o attraverso lettera raccomandata da indirizzare a Auranex di Fulvio Toscano – via delle Ginestre 19 – 89128 Reggio Calabria (RC). Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Reggio Calabria.

Il reclamo può riguardare: malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei servizi, livelli di qualità stabiliti.

La segnalazione verrà presa in carico entro ventiquattr'ore da Auranex, la quale si impegna a fornire immediato riscontro e opportuna assistenza al cliente, dove possibile. Nella comunicazione di Auranex al Cliente, saranno indicate le procedure da applicarsi per risolvere eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti relativi a un eventuale rigetto della segnalazione.

Il Cliente potrà in ogni caso rivolgersi al Co.re.com competente per il proprio territorio, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. per un tentativo di conciliazione, ovvero agli organi non giurisdizionali, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. Tutti i reclami verranno archiviati e conservati da Auranex per una maggiore trasparenza.

In caso di presunta violazione dei propri diritti, il Cliente dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS, la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 Luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb

Qualora si verificano condizioni tali per cui Auranex risulti non adempiere agli standard specifici, l'azienda riconosce degli indennizzi ai clienti nelle misure indicate di seguito, restando salvo il diritto del Cliente di richiedere eventuale risarcimento per il maggior danno subito.

L'indennizzo può essere richiesto inviando a comunicazione ad Auranex tramite posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it).

## Tempo massimo per la definizione dei reclami

Auranex si impegna a definire il reclamo entro 45 giorni dalla ricezione dello stesso. Verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo di €5,00 per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di €50,00).

## Tempo massimo per la definizione dei reclami

Auranex si impegna ad attivare il servizio entro 15 giorni dall'avvenuta richiesta. Verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo di €5,00 per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di €50,00).

## Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti

Auranex si impegna a ripristinare i malfunzionamenti entro un massimo di 7 giorni. Verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo di €5,00 per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di €50,00).



# V - Tutela dei diritti

## Tempo massimo per l'accredito al cliente

Auranex si impegna a riconoscere le somme dovute al Cliente entro 90 giorni. Verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo di €5,00 per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di €50,00).

## Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Auranex ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016. Il Cliente prende atto che il servizio genera automaticamente dati di LOG che vengono conservati in archivi elettronici; qualora le Autorità competenti dovessero richiederne il controllo, il Cliente autorizza Auranex al loro trattamento per queste esclusive finalità.

Auranex, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.



# Contatti

 0965 1816002

 [info@auranex.it](mailto:info@auranex.it) | [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it)

 [auranex.it](http://auranex.it)



Auranex di Fulvio Toscano  
Via Reggio Campi Il Tronco 23/G, 89126, Reggio Calabria (RC)  
P.IVA 03098320801 | ROC 34310  
0965 1816002  
[info@auranex.it](mailto:info@auranex.it) | [auranex@legalmail.it](mailto:auranex@legalmail.it)  
[www.auranex.it](http://www.auranex.it)