

## LA CARTA DEI SERVIZI di NOC Srl

La Carta dei Servizi di NOC Srl recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la Clientela che si avvale dei servizi proposti da NOC Srl di telefonia e dati.

Attraverso di essa NOC Srl intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della Clientela.

La Carta dei Servizi ha, in allegato, un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare o ricordare per fruire dell'assistenza clienti NOC Srl.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.

La Carta è pubblicata sul sito web [www.noc-italia.cloud](http://www.noc-italia.cloud).

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato, i Clienti comunicano direttamente con le persone dello staff aziendale appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa.

### 1. Chi e dove siamo

NOC Srl è un *cloud provider* bresciano, con sede in Via Francesco Perotti, 12, 25125.

Informazioni dettagliate sull'azienda e sui servizi erogati sono a disposizione sul sito web [www.noc-italia.cloud](http://www.noc-italia.cloud).

### 2. I nostri impegni

NOC Srl ha l'obiettivo di portare ai suoi Clienti con tempestività ed efficacia i vantaggi concreti introdotti dalla tecnologia e dal processo di liberalizzazione nel campo delle comunicazioni.

La soddisfazione del Cliente è il principio che ispira la sua attività e a tal fine si impegna a:

- a) attivare i suoi servizi concordando con i Clienti tempi e modalità di intervento;
- b) fornire servizio di assistenza tecnica, secondo le modalità riportate in allegato, a cui i Clienti possono segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- c) emettere la fattura in una forma di facile lettura e con almeno 15 giorni di anticipo sulla scadenza dei pagamenti, rendendo disponibile sul portale – laddove attivo -, gratuitamente, su espressa richiesta del Cliente da formularsi di volta in volta con mezzo idoneo a garantire la corretta ricezione della richiesta stessa da parte di NOC Srl, la documentazione di ogni singola comunicazione telefonica effettuata nel periodo di riferimento, al fine di consentire di controllare il livello dei consumi (di norma i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate, ma a richiesta è possibile renderli completamente visibili);
- d) mettere a disposizione un portale riservato ai propri Clienti, nel quale i medesimi potranno reperire tutta la documentazione che li riguarda come, a titolo di esempio, il contratto sottoscritto, le fatture emesse, la lista del traffico telefonico se richiesto, etc.. Sarà inoltre possibile esprimere un giudizio sul servizio erogato, nelle tre componenti principali, commerciale, tecnica e amministrativa;
- e) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative allegata alla fattura, sul portale Clienti e sul sito web [www.noc-italia.cloud](http://www.noc-italia.cloud).
- f) restituire, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo eventualmente richiesto alla sottoscrizione del servizio. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituire, dovesse avvenire dopo il termine, si impegna a restituirlo comprensivo degli interessi legali;
- g) indennizzare gli eventuali disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente ovvero potranno essere automatici;
- h) eseguire l'attivazione dei servizi secondo quanto previsto da contratto, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica. In caso di ritardo verrà riconosciuto un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile corrisposto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 50% del canone mensile;
- i) indennizzare il Cliente nella misura di due mensilità del canone di abbonamento da quest'ultimo corrisposto, in caso di errore od omissione nell'inserire nell'elenco della rete urbana di appartenenza il suo nome o numero telefonico, dopo aver ricevuto sua richiesta esplicita di procedere con l'inserimento;
- j) riparare i guasti entro i termini previsti e riconoscere ai Clienti gli indennizzi dovuti in caso di ritardo, secondo quanto contrattualmente disciplinato.

### 3. I nostri standard di qualità

NOC Srl svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui suoi servizi e sulle sue risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento dei suoi standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- a) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- b) tasso di malfunzionamento per connessione di accesso;
- c) tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d) accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni, effettuate attraverso il sistema informativo aziendale e le chiamate telefoniche a campione verso i Clienti, consentono di verificare continuamente il livello di qualità dei servizi.

#### **4. Gestione reclami**

NOC Srl è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora il Cliente si ritenga comunque insoddisfatto, è invitato a contattare l'azienda e a segnalare le sue asserzioni e gli eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportato sul prospetto allegato e all'indirizzo indicato in fattura, entro i termini di scadenza se si tratta di contestazione della fattura stessa.

In quest'ultimo caso il Cliente dovrà comunque provvedere al pagamento nei termini della fattura.

Conseguentemente NOC Srl provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

È facoltà del Cliente esperire tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio oppure, in alternativa, dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla legge.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, NOC Srl provvederà alla restituzione dei suddetti importi non dovuti e già pagati dal Cliente, riconoscendo altresì gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviati dal Cliente vengono conservati.

#### **I SERVIZI DI NOC Srl**

L'attività di NOC Srl è finalizzata a soddisfare i bisogni della Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze in ambito telecomunicazioni.

Essi sono pensati sia per i Clienti residenziali che per le aziende.

##### **(i) Servizi connettività**

Le Connettività di NOC sono linee dati basate su tecnologie in fibra ottica o in rame dei principali carrier nazionali.

Sono soluzioni ideali per le aziende che cercano il massimo livello di qualità e sicurezza, sia in modalità condivisa che dedicata.

I nostri servizi di connettività condivisa e dedicata sono:

- Fibra dedicata
- FTTH
- VPN
- XDSL
- LTE PRIMARIO
- BACKUP LTE

NOC è in grado di fornire connessioni internet, costruite ad hoc sulle esigenze del cliente e costantemente monitorate.

##### **(ii) Servizi telefonia**

Il servizio VoIP (Voice over Internet Protocol) di NOC dà la possibilità ai Clienti di effettuare chiamate verso rete fissa e mobile, in Italia e all'estero, utilizzando le reti internet piuttosto che le reti telefoniche tradizionali.

L'audio delle chiamate viene convertito in formato digitale e trasmesso su internet e, viceversa, viene convertito in ingresso l'audio proveniente dai segnali telefonici digitali provenienti da telefoni standard.

SONO PRESENTI DIVERSI PROFILI DI SERVIZI VOCE TRA CUI:

- Trunk SIP VoIP
- Numerazioni Geografiche (NG)
- Numerazioni Non Geografiche (NNG 800, 848, 840)
- Numeri Verdi Internazionali

I vantaggi:

- Riduzione costi chiamate nazionali e internazionali
- Flessibilità e scalabilità
- Number Portability (portabilità del numero di telefono)

##### **(iii) Servizio centralino telefonico virtuale**

NOC voip è un sistema telefonico integrato che gestisce le chiamate interfacciandosi direttamente alla rete LAN aziendale. E' scalabile, in quanto è possibile unificare Voce da linee telefoniche esistenti e Voce da rete locale in una sola infrastruttura locale o in cloud.

Offre la possibilità di impostare messaggi di benvenuto IVR personalizzati a seconda dell'esigenza del cliente.

L'organizzazione può crescere in modo incrementale sino ad includere sedi remote, utenti mobili, numeri telefonici Italiani ed esteri in forma virtuale e telelavoratori senza dover cambiare centralino telefonico

## ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

### **(I) Riferimenti per le comunicazioni**

- [noc@noc-italia.cloud](mailto:noc@noc-italia.cloud)
- 0306490403 - costo di una normale chiamata verso numero fisso nazionale.

### **(II) Orari assistenza tecnica**

- Tecnici presenti:
  - feriali: dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00
- Mailbox: [service@noc-italia.cloud](mailto:service@noc-italia.cloud)
- 0306490403 - costo di una normale chiamata verso numero fisso nazionale.

### **(III) Tariffario delle uscite per assistenza tecnica da concordare con il Cliente**

- Tariffa oraria: 150,00 euro/ora

### **(IV) Modalità e costi degli interventi sulle apparecchiature concesse al Cliente in comodato d'uso gratuito**

Si trovano necessariamente presso il Cliente, ma rimangono di proprietà di NOC Srl, la quale, in funzione dell'evoluzione tecnologica, può prendere l'iniziativa di sostituirle, modificarle, aggiungerle, ritirarle, purché il servizio sottoscritto dal Cliente mantenga nel tempo caratteristiche e prestazioni uguali (o superiori) a quelle previste dal contratto e, se le apparecchiature ritirate risultano funzionanti, senza aggravii o costi aggiuntivi per il Cliente.

Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da NOC Srl in funzione dell'evoluzione tecnologica seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine contratto:

Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente fa fede la data di ricezione da parte di NOC Srl della raccomandata o pec del Cliente.

Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.

Se le apparecchiature risultano non funzionanti o incomplete o non sono restituite nel periodo stabilito, le apparecchiature o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitate al Cliente.

- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.): vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, oltre al costo di uscita per assistenza tecnica come da tariffa oraria.

Costo di acquisto delle apparecchiature in comodato d'uso:

- Ai listini di acquisto in vigore per ogni apparecchiatura verrà applicato uno sconto del 20% del prezzo,

### **(V) Modalità e costi di intervento sulle apparecchiature acquistate dal Cliente**

Sono le apparecchiature necessarie per l'erogazione del servizio acquistate dal Cliente. Sono di proprietà del Cliente, ma se prevedono una gestione remota, rimangono sotto il controllo esclusivo da parte di NOC Srl finché dura il vincolo contrattuale di erogazione del servizio. Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da NOC Srl seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine contratto) del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine contratto: non previsti, l'apparecchiatura rimane al Cliente, così come ogni credenziale di accesso.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl e durante il periodo di garanzia di un anno: sostituzione dell'apparecchiatura al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl: sostituzione dell'apparecchiatura al costo di acquisto di una nuova apparecchiatura più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.

- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.): vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, oltre al costo di uscita per assistenza tecnica come da tariffa oraria.

Costo degli apparati in vendita:

- Si applicano i listini in vigore al momento dell'acquisto.

#### **(VI) Modalità e costi di intervento sulle apparecchiature noleggate dal Cliente**

Sono apparecchiature il cui utilizzo genera un canone mensile di noleggio così come indicato nel contratto sottoscritto al momento dell'attivazione del servizio; vanno trattati in generale come gli apparati in comodato d'uso gratuito. Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da NOC Srl seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine contratto) del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine contratto:

Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente, fa fede la data di ricezione da parte di NOC Srl della raccomandata o pec del Cliente.

Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.

Se le apparecchiature risultano non funzionanti o incomplete o non sono restituite nel periodo stabilito, le apparecchiature o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitate al Cliente.

- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl: sostituzione dell'apparato in noleggio al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione da parte di NOC Srl: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.): vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, oltre al costo di uscita per assistenza tecnica come da tariffa oraria.

Costo degli apparati in noleggio:

Si applicano i listini in vigore al momento dell'attivazione del noleggio.

#### **(VII) Spese varie accessorie:**

Nell'erogazione del servizio, è possibile vengano addebitati i seguenti costi accessori:

- Spese Postali per invio fatture a domicilio: 5,00 euro (iva esclusa).

È possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione aderendo alla modalità di ricezione della fattura attraverso il Portale dei Clienti NOC Srl.

- Spese Postali per invio dettaglio traffico telefonico a domicilio: 5,00 euro (iva esclusa).  
È possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione registrandosi al Portale dei Clienti NOC Srl.
- Spese per insoluto da addebiti preautorizzati sul c/c: 7,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio sollecito di pagamento via mail (1° sollecito): gratuito.
- Spese per invio raccomandata (2° sollecito): 10,00 euro (iva esclusa).

Stante il perdurare della situazione debitoria si procede all'invio di un secondo sollecito a mezzo raccomandata, laddove l'invio a mezzo pec non sia possibile.

- Spese per riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità: 30,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio materiale a domicilio: 10,00 euro (iva esclusa).

#### **(VIII) Condizioni d'uso lecito e corretto - Limite Traffico Antifrode**

Per quanto riguarda il traffico uscente verso numeri di rete fissa nazionali, si presume un uso lecito e corretto il rispetto dei seguenti parametri:

- PER I PROFILI FONIA CONSUMATORI
  - traffico giornaliero uscente non superiore a 500 minuti;
  - traffico mensile uscente non superiore a 4.000 minuti.
- PER I PROFILI FONIA SOCIETA' e PI
  - traffico giornaliero uscente non superiore a 500 minuti canale;
  - traffico mensile uscente non superiore a 3.000 minuti per canale.

Il superamento di almeno uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi NOC Srl si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche e pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche dell'offerta fonia di riferimento, ovvero di risolvere il contratto relativo al servizio telefonico.

**GLOSSARIO**

Di seguito riportiamo la definizione dei termini e degli acronimi usati nella nostra modulistica contrattuale.

<b>ACCESS POINT</b>	Dispositivo per collegarsi in modalità wireless (WLAN) ad una rete locale privata (di solito in casa o in ufficio).
<b>ATTIVAZIONE</b>	Attività di predisposizione della rete per accogliere i servizi di connessione Internet.
<b>BACKUP</b>	Dispositivo/linea di riserva.
<b>COPERTURA</b>	Area in cui è possibile eseguire la connessione radio ed erogare il servizio di accesso a Internet.
<b>DBU (Data Base Unico)</b>	Archivio elettronico nazionale che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei Clienti di tutti gli Operatori nazionali di telefonia fissa e mobile.
<b>DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication)</b>	Sistema di telefonia cordless; ad uso domestico o aziendale che si muove all'interno di un'area geografica definita e/o limitata da una copertura radio offerta da una o più antenne.
<b>DISINSTALLAZIONE</b>	Attività di smontaggio e ritiro dei dispositivi forniti all'atto dell'installazione del servizio.
<b>DNS (Domain Name System)</b>	Sistema utilizzato per la risoluzione dei nomi dei nodi della rete in indirizzi IP e viceversa. Il servizio è realizzato tramite un database distribuito, costituito dai server DNS.
<b>DOMINIO</b>	Stringa univoca a livello mondiale che identifica un host in una rete IP.
<b>DOWNLOAD</b>	Azione che permette di ricevere file da Internet sul proprio computer; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
<b>FIREWALL</b>	Dispositivo di sicurezza della rete che permette di monitorare il traffico della rete internet in entrata e in uscita.
<b>HOUSING</b>	Servizio di rete che consiste nel fornire spazio fisico, all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire il server, di proprietà del Cliente.
<b>INDIRIZZO IP</b>	Etichetta numerica che identifica univocamente un dispositivo collegato a una rete informatica che utilizza il protocollo IP.
<b>INSTALLAZIONE</b>	Attività di montaggio dei dispositivi atti al funzionamento del servizio.
<b>INTERNET</b>	Rete ad accesso pubblico che connette vari dispositivi in tutto il mondo attraverso il protocollo IP.
<b>INTRANET</b>	Rete aziendale privata che utilizza il protocollo IP.
<b>IP (Internet Protocol)</b>	Protocollo di rete appartenente alla suite di protocolli Internet TCP/IP su cui è basato il funzionamento della rete Internet.
<b>MCR o BMG</b>	(Minimum Cell Rate o Banda Minima Garantita) Valore minimo della banda di trasmissione di una connessione.
<b>MPLS</b>	Tecnologia per reti IP che permette di instradare flussi di traffico multiprotocollo tra nodo di origine e nodo di destinazione tramite l'utilizzo di identificativi tra coppie di router adiacenti e semplici operazioni sulle etichette stesse.
<b>NAS (Network Attached Storage)</b>	Dispositivo di rete utilizzato per l'immagazzinamento dei dati.
<b>NP (Number Portability)</b>	Operazione che, su richiesta del Cliente, permette di migrare un numero di telefono da un operatore ad un altro.
<b>PCR</b>	(Peak Cell Rate o Banda di Picco) Banda massima a cui può andare una connessione.
<b>PEC (Posta Elettronica Certificata)</b>	Tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.
<b>POS (Point Of Sale)</b>	Dispositivo che permette il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.
<b>ROUTER</b>	Dispositivo che si occupa di instradare i dati, suddivisi in pacchetti, fra reti diverse.
<b>SDD (Sepa Direct Debit)</b>	Sistema di pagamento con addebito continuativo sul conto corrente (bancario e/o postale).
<b>SWITCH</b>	Dispositivo di rete che si occupa di commutazione a livello di rete locale.
<b>UPLOAD</b>	Azione che permette di inviare file dal proprio computer verso Internet; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
<b>URL (Uniform Resource Locator)</b>	Sequenza di caratteri che identifica univocamente l'indirizzo di una risorsa in Internet, come ad esempio una pagina di un sito web o un documento.
<b>VOIP (Voice Over IP)</b>	Modalità di trasmissione della telefonia attraverso il protocollo Internet.
<b>VPN (Virtual Private Network)</b>	Rete di telecomunicazioni privata, che utilizza, come infrastruttura di trasporto, la rete Internet.
<b>WI-FI o HOT SPOT</b>	Tecnologia che consente agli utenti di collegarsi ad una rete locale pubblica in modalità wireless basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11.