CARTA DEI SERVIZI

GLOSSARIO

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

ACCESS POINT	Dispositivo per collegarsi in modalità wireless (WLAN) ad una rete locale privata (di solito in casa o in ufficio).
ATTIVAZIONE	Attività di predisposizione della rete per accogliere i servizi di connessione Internet.
BACKBONE	Insieme dei ripetitori, delle tratte in fibra e dei dispositivi che distribuiscono il segnale Internet sul territorio affinché si possano erogare i servizi di connettività ai Clienti.
BACKUP	Dispositivo/linea di riserva.
CAPTIVE PORTAL	Speciale pagina web usata per l'autenticazione di un Hot Spot Wi-Fi.
COPERTURA	Area in cui è possibile eseguire la connessione radio ed erogare il servizio di accesso a Internet.
DBU (Data Base Unico)	Archivio elettronico nazionale che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei Clienti di tutti gli Operatori nazionali di telefonia fissa e mobile.
DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication)	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.
DISATTIVAZIONE	Attività di riallineamento del Backbone a seguito di cessazione del servizio.
DISINSTALLAZIONE	Attività di smontaggio e ritiro dei dispositivi forniti all'atto dell'installazione del servizio.
DNS (Domain Name System)	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.
DOMINIO	Stringa univoca a livello mondiale che identifica un host in una rete IP.
DOWNLOAD	Azione che permette di ricevere file da Internet sul proprio computer; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
ETHERNET	Tecnologia standardizzata per reti locali.
FTTC	Fiber To The Cabinet – (letteralmente "fibra fino all'armadio): il collegamento arriva in una cabina esterna vicina alla sede dell'Utente (tipicamente entro 300 metri). Il collegamento che raggiunge la singola unità abitativa è il tipico doppino telefonico in rame.
FTTE	Fiber To The Exchange – (letteralmente fibra fino allo scambio): rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissivi in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino all'abitazione dell'Utente finale.
FTTH	Fiber To The Home – (letteralmente "fibra fino a casa"): il collegamento in fibra ottica che raggiunge la singola unità abitativa, che garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'Utente finale.
FWA	Fixed Wireless Access – Collegamento Internet in modalità wireless.
HIPERLAN	Tipologia di connessione radio su frequenza libera (5 GHz).
HOSTING	Servizio di rete che consiste nell'allocare su un server un'applicazione o le pagine di un sito web, rendendolo così accessibile dalla rete Internet e ai suoi Utenti.
HOUSING	Servizio di rete che consiste nel fornire spazio fisico, all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire il server, di proprietà del Cliente.
INDIRIZZO IP	Etichetta numerica che identifica univocamente un dispositivo collegato a una rete informatica che utilizza il protocollo IP.
INSTALLAZIONE	Attività di montaggio dei dispositivi atti al funzionamento del servizio (di solito l'antenna/parabola che permette la connessione Hiperlan/WLL).
INTERNET	Rete ad accesso pubblico che connette vari dispositivi in tutto il mondo attraverso il protocollo IP.
INTRANET	Rete aziendale privata che utilizza il protocollo IP.
IP (Internet Protocol)	Protocollo di rete appartenente alla suite di protocolli Internet TCP/IP su cui è basato il funzionamento della rete Internet.
MCR o BMG	(Minimum Cell Rate o Banda Minima Garantita) Valore minimo della banda di trasmissione di una connessione.
NAS (Network Attached Storage)	Dispositivo di rete utilizzato per l'immagazzinamento dei dati.
NBD (Next Business Day)	Assistenza entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione
NP (Number Portability)	Operazione che, su richiesta del Cliente, permette di migrare un numero di telefono da un operatore ad un altro.
PBX o PABX	Letteralmente: "Private Automatic Branch eXchange" - Centralino telefonico.
PCR	(Peak Cell Rate o Banda di Picco) Banda massima a cui può andare una connessione.
PEC (Posta Elettronica Certificata)	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.
PLUG & PLAY	Dispositivi che possono essere messi in uso senza che l'Utente conosca o metta in atto una specifica procedura di installazione o configurazione.
POE (Power Over Ethernet)	Tecnologia utilizzata per alimentare piccole apparecchiature informatiche utilizzando lo stesso cavo che le collega alla rete dati (Ethernet).
POS (Point Of Sale)	Dispositivo che permette il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.
ROUTER	Dispositivo che si occupa di instradare i dati, suddivisi in pacchetti, fra reti diverse.
SDD (Sepa Direct Debit)	Sistema di pagamento con addebito continuativo sul conto corrente (bancario e/o postale).
SWITCH	Dispositivo di rete che si occupa di commutazione a livello di rete locale.
UPLOAD	Azione che permette di inviare file dal proprio computer verso Internet; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
URL (Uniform Resource Locator)	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.
VOIP (Voice Over IP)	Modalità di trasmissione della telefonia attraverso il protocollo Internet.
VPN (Virtual Private Network)	Rete di telecomunicazioni privata, che utilizza, come infrastruttura di trasporto, la rete Internet.
WI-FI o HOT SPOT	Tecnologia che consente agli Utenti di collegarsi ad una rete locale pubblica in modalità wireless basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11.
WLL (Wireless Local Loop)	Tipologia di connessione radio su frequenza assegnata in licenza esclusiva a BBBell, per collegamenti in modalità Punto-Punto.
xDSL	x Digital Subscriber Line – tecnologia di accesso tramite la rispettiva rete di accesso telefonica a servizi di trasferimento dati comunemente utilizzata nella connessione ad Internet

6. **Il divario digitale**

MegaWeb effettua la maggior parte dei suoi investimenti in un'infrastruttura di rete autonoma di accesso via radio alternativa a quella in rame già esistente: è quindi intrinsecamente interessata a colmare il divario digitale e attenta alle richieste provenienti dalle aree dove la rete esistente è sottodimensionata.

I SERVIZI

L'attività di MegaWeb 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.

7. **La connettività di base**

È il principale servizio offerto da MegaWeb, sia erogato in modalità FWA (wireless) su rete proprietaria che mediante collegamentiin fibra ottica (nelle città servite da tecnologia FTTH o FTTC).

Sono disponibili (e acquistabili a parte) indirizzi IP statici pubblici aggiuntivi, configurabili e gestibili in autonomia dal cliente sui propri apparati interni.

8. **I servizi di telefonia fissa**

Il servizio di fonia consiste nella potenzialità di instaurare o ricevere una o più conversazioni telefoniche contemporanee abbinate a un numero telefonico nuovo del proprio distretto e riutilizzare gli apparati già presenti presso il Cliente (telefoni analogici, centralini digitali ISDN o VoIP), tramite opportuni Apparati ad Accesso Integrato (IAD), tipicamente in vendita, noleggio o comodato d'uso (punto IV).

Opzionalmente è possibile portare i propri numeri telefonici precedenti, inviare via fax documenti disponibili in elettronico dal proprio PC e riceverne in un proprio mailbox.

Tutti i servizi supplementari ISDN e POTS previsti dal piano nazionale sono disponibili.

Tutte le numerazioni della rete telefonica sono accessibili, inclusi i numeri di emergenza, i numeri verdi e i numeri ad addebito ripartito. Le chiamate verso tariffe a premio (899, 144) sono bloccate fino a esplicita richiesta scritta di sblocco da parte del Cliente.

9. **I Centralini telefonici virtuali)**

VPBX: è il centralino "virtuale" integrato nel sistema di rete del Cliente che offre i più avanzati servizi telefonici, senza i costi di acquisto e manutenzione di un centralino hardware tradizionale e con molti vantaggi in più.

10. **I sistemi di videosorveglianza**

Impianti video per il controllo del territorio urbano, extraurbano e del traffico veicolare, con servizio di trasporto dati gestito interamente da MegaWeb grazie all'utilizzo della propria rete di telecomunicazioni; manutenzione, gestione e assistenza compresa nel servizio, anche da remoto.

11. **Le aree Hot Spot**

Nell'epoca in cui la connettività Internet e i social network sono gli strumenti e i metodi di comunicazione sempre più utilizzati e richiesti, la creazione di aree Wi-Fi in luoghi pubblici può favorire l'aggregazione e l'interscambio di informazioni per cittadini e turisti.

MegaWeb offre alle amministrazioni pubbliche una soluzione facile, perché:

- Offre un servizio Hotspot Wi-Fi libero, completo di banda internet, segnaletica, assistenza e manutenzione.
- Libera le amministrazioni dall'obbligo della tracciabilità dei dati e dalle responsabilità civili e penali.
-

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

(I) Riferimenti per le comunicazioni

- info@commerciale.it
- commerciale@megaweb.it
- 015 8551180

(II) Orari assistenza tecnica

- Tecnici presenti:
  - feriali: 8.30 -12.30 14.30 - 18.30
- Mailbox: assistenza@megaweb.it

(III) Cambi piano, subentri e traslochi:

In ragione delle differenti tecnologie utilizzate per erogare il servizio, i costi di cambio piano, subentro e trasloco sono diversificati e vengono riportati sugli specifici moduli inviati dal personale MegaWeb.

(IV)Tariffaria voce a consumo:

Tutte le tariffe a consumo prevedono fascia oraria unica, nessuno scatto alla risposta, tariffazione al secondo.

DIRETTRICI NAZIONALI	CONSUMATORI
	€ cent / MIN
Rete fissa	1,464
Rete mobile	14,64

Per le tariffe internazionali e speciali visita il sito www.megaweb.it

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di MegaWeb 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.

Attraverso di essa MegaWeb intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziaree rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative edesigenze della Clientela.

La Carta dei Servizi (CdS) ha, in allegato, un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare o ricordare per fruire dell'assistenza Clienti MegaWeb.

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

La CdS è pubblicata sul sito web www.megaweb.it.

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato (punto 1), 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 CdS e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa.

1. Chi e dove siamo

MegaWeb è un Internet Service Provider del Piemonte. La sede legale e operativa di Megaweb, Città Studi S.p.A. è a Biella in Corso Pella 2B. Informazioni dettagliate sull'azienda e sulla copertura geografica dei propri servizi sono a disposizione sul sito web www.megaweb.it.

2. I nostri impegni

MegaWeb 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 un servizio di assistenza tecnica via mail e telefonico il più possibile personalizzato, attivo 24 ore su 24 nelle modalità riportate in allegato (punto II), a cui i Clienti possono segnalare i guasti per una tempestiva riparazione.

c) emettere la fattura MegaWeb in una forma di facile lettura e con almeno 15 giorni di anticipo sulla scadenza dei pagamenti.

d) preservare l'integrità e la sicurezza della rete, ed in casi di congestione del traffico, ad implementare temporaneamente ed in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto temporaneo sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità del servizio. L'Utente può richiedere informazioni in merito contattando il servizio di assistenza clienti e/o via email a commerciale@megaweb.it;

e) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative allegate alla fattura e sul sito web www.megaweb.it.

f) restituire, decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, l'anticipo conversazioni eventualmente richiesto alla sottoscrizione del servizio telefonico. 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.

h) impegnarsi a riparare i guasti entro gli SLA sottoscritti: in particolare richiamare il Cliente per effettuare una diagnosi remota e risolvere eventuali problemi di lieve entità entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione del guasto (salvo SLA migliorativi sottoscritti) in modo gratuito.

3. I nostri standard di qualità

MegaWeb 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 (Wireless o FTTH);

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

MegaWeb è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha l'onere di contattare l'azienda e a segnalare le sue lamentele e gli eventuali reclami.

5. L'ambiente

MegaWeb considera il rispetto per l'ambiente come uno dei suoi valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazioni, ritiene di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello sviluppo sostenibile.

Le moderne tecnologie radio utilizzate da MegaWeb nei propri servizi wireless riducono di un fattore da 10 a 100, (rispetto a quelletradizionali, a parità di area coperta via radio) sia l'impatto visivo sul paesaggio, sia l'inquinamento da elettrosmog, sia il consumo di energia (che contribuisce all'emissione di gas serra in atmosfera).

MegaWeb dedica particolare attenzione al contenimento dello spreco della carta, realizzando e promuovendo servizi come il fax virtuale, accettando le comunicazioni via e-mail come documenti ufficiali, incentivando i Clienti ad acconsentire di ricevere le fatture utilizzando il portale ad essi dedicato. Inoltre, MegaWeb offre servizi di Conservazione sostitutiva a norma.

Per quanto riguarda la messa in opera della rete in fibra ottica, la società che si occupa dell'esecuzione, gestione e manutenzione della rete del servizio in fibra ottica di MegaWeb utilizza tecnologie di scavo a basso impatto ambientale, privilegiando l'utilizzo delle infrastrutture esistenti e adottando tecniche di intervento che tutelano l'integrità dei luoghi e la salvaguardia delle zone di interesse ambientale, culturale, paesaggistico e archeologico, il tutto nel rispetto della legge.