



OmninetWORK S.r.l.

Piazza Chiesa 1/C
37132 San Michele Extra - Verona (ITA)
Tel. 0458920111 - Fax 0458920469
Reg. Imp. VR 56176/2000 - P.I.: 03244200238

Informativa

Oggetto: Interventi a vuoto a canone accesso Bitstream asimmetrico.

Gentili Clienti,

Con riferimento alla delibera n. 13/09/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni concernente l'Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 relativa ai servizi Bitstream (Mercato 12)", OmninetWORK rende noto che a far data dal 1° maggio 2009, per ogni "Intervento a vuoto", verrà riaddebitato al Cliente un contributo di € 73,18 (iva esclusa - € 87,81 iva).

A titolo esemplificativo, un intervento sarà considerato "a vuoto" laddove a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di OmninetWORK e/o Telecom Italia, venga accertata l'assenza di malfunzionamento, ovvero, che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili ad OmninetWORK o a Telecom Italia.

Il 90% delle volte le "Uscite a Vuoto" sono causate da difetti di funzionamento sopravvenuti sul router/modem di proprietà del cliente e/o da errate configurazioni dello stesso (perdita dei parametri di connessione dalla memoria del router o dall'accesso remoto del pc che controlla il modem).

Salvo restando che nel caso di segnalazione di guasto, i nostri tecnici cercheranno di individuare la causa del malfunzionamento telefonicamente; nel caso in cui ciò non fosse possibile, abbiamo studiato le seguenti possibilità al fine di diminuire al massimo le probabilità che si venga a creare l'eventualità di una uscita a vuoto:

- 1) E' possibile organizzare l'uscita di un nostro tecnico presso la sede/abitazione del cliente; in questo caso verrà addebitato il solo costo del diritto di chiamata (€ 30,00 + iva - € 36,00 iva); il tecnico provvederà a verificare le cause del malfunzionamento in loco. In caso di problema di rete OmninetWORK / Telecom Italia si provvederà all'apertura del ticket di guasti, in caso di errata configurazione dell'apparato del cliente questo verrà ri-configurato o ne verrà consigliata la sostituzione e fatturato il tempo di intervento in quanto causa cliente.
- 2) E' possibile estendere la responsabilità di OmninetWORK, oltre che per la propria rete e di quella di Telecom Italia, fino all'apparato hardware del cliente (router / modem): a seconda della tipologia di cliente OmninetWORK fornirà un router di backup preconfigurato, addebitando un canone mensile di noleggio, a seconda del tipo di router. Nel caso di guasto non identificabile, verrà richiesto al Cliente di collegare il router di backup per le opportune verifiche del caso; a seconda della tipologia di guasto OmninetWORK effettuerà una uscita e/o provvederà all'apertura del ticket di guasto. Nel caso di Clienti VoIP, il canone mensile verrà stornato dall'importo delle chiamate verso i cellulari nazionali.

Chiaramente, è facoltà del cliente di dotarsi di qualsivoglia router di backup e di procedere alla autonomamente alla configurazione dello stesso; l'obiettivo di OmninetWORK è quello di ridurre, possibilmente fino a zero, il numero di uscite a vuoto, in modo da non dover riaddebitare al cliente contributi che noi stessi, in prima battuta, riteniamo ingiusti e derivanti unicamente dalla natura di operatore dominante di Telecom Italia.

Può utilizzare il retro di questo documento per segnalarci la sua volontà di venire contattato per adottare un router preconfigurato da omninetWORK come backup; per qualsiasi informazione siamo disponibili al numero 045/8920440.

Per presa visione

Data .../.../....

Firma



OmninetWORK S.r.l.

Piazza Chiesa 1/C

37132 San Michele Extra - Verona (ITA)

Tel. 0458920111 - Fax 0458920469

Reg. Imp. VR 56176/2000 - P.I.: 03244200238

PER NOLEGGIARE UN ROUTER DI BACKUP QUALE MISURA PREVENTIVA IN CASO DI GUASTI, INVIARE TRAMITE FAX, DEBITAMENTE COMPILATO, AL NUMERO 045/8920550.

NOME: _____

COGNOME: _____

RAGIONE SOCIALE: _____

C.F. O P.IVA: _____

NUMERO TELEFONO: _____ FAX: _____

EMAIL: _____

[] desidero essere contattato per avere maggiori informazioni riguardo la possibilità di noleggiare un router preconfigurato di backup, secondo le modalità descritte nella raccomandata ar di Omninetwork Srl del 09/07/2009.

Luogo: _____

Data: _____

Firma: _____