



S.R.L. Cap. Soc. €75.000,00i.v.
TELECOMMUNICATIONS SYSTEMS- WISP
V.G.Konz, 40 int 23 z.i. La Carbonaia
Loc. Ponte a Chiani Arezzo 52100 p.i.02146250515



TEL. 0575 383128 astraelettronica@pec.it
info@astranet.cloud <https://astranet.cloud>
amministrazione@astraelettronica.it

Iscrizione Ministeriale al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) N.23445

CARTA DEI SERVIZI (anno 2023)

La società

AstraNet, rete di telecomunicazioni della Astra Elettronica s.r.l. fornisce servizi di connessione Web supervisionati dal potentissimo sistema IRIS, sviluppato ai fini della sicurezza e videosorveglianza. La rete si estende in tutta la provincia di Arezzo, ed in parte in quelle di Siena, Perugia e Firenze con servizi di connettività a bassa latenza e ridondanti. Connessioni specifiche per istituti di vigilanza, campi fotovoltaici e postazioni di radiocomunicazioni, connessioni home to factory.

Carta dei Servizi

1. **Fornitura del Servizio Iniziale:** AstraNet si impegna a fornire il servizio iniziale nelle 24 ore successive all'invio del contratto da parte del Cliente, previo appuntamento concordato con il tecnico.
2. **Tasso di Malfunzionamento:** L'obiettivo perseguito da AstraNet è un tasso di malfunzionamento (rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4%.
3. **Servizi di Assistenza:** Il servizio di assistenza remota è attivo dal lunedì al venerdì in orario lavorativo (08:30-13:00,14:00-18:00) al numero **0575383128 int2**, con assistenza a domicilio entro 3 giorni lavorativi dalla chiamata per i Clienti con servizio EASY; per i Clienti privati PREMIUM rimane l'assistenza remota dal lunedì al venerdì in orario lavorativo con assistenza a domicilio entro 8 ore dalla chiamata; per tutti i Clienti privati(EASY e PREMIUM) nei giorni festivi e prefestivi è attiva la casella di posta: astranet.assistenza@gmail.com oppure il profilo messenger AstraNet-Web per ricevere informazioni di eventuali guasti di rete. Per le utenze aziendali i tempi e le modalità di assistenza sono riportate nel contratto scelto.
4. **Tempi di Risposta alle chiamate del servizio di assistenza:** AstraNet si impegna a predisporre un tecnico disponibile all'assistenza remota in orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì.



S.R.L. Cap. Soc. €75.000,00i.v.
TELECOMMUNICATIONS SYSTEMS- WISP
V.G.Konz, 40 int 23 z.i. La Carbonaia
Loc. Ponte a Chiani Arezzo 52100 p.i.02146250515



TEL. 0575 383128 astraelettronica@pec.it
info@astranet.cloud <https://astranet.cloud>
amministrazione@astraelettronica.it

Iscrizione Ministeriale al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) N.23445

5. **Assistenza Remota:** Il servizio standard di assistenza remota telefonica è gratuito per i Clienti AstraNet, fatto salvo il costo del proprio operatore telefonico della telefonata, per il solo fine di verifica e riavvio impianto; sono dunque escluse modifiche o programmazioni speciali che vanno richieste tramite e-mail e coordinate dal e con il tecnico.
6. **Assistenza Domiciliare:** Il servizio standard di assistenza per gli interventi a domicilio richiede un contributo pari ad euro 40,00 i.c. quale diritto di chiamata in aggiunta al costo dell'eventuale materiale interno o di proprietà del Cliente guasto. L'antenna esterna viene sostituita a titolo gratuito, fatto salvo i casi di danneggiamento colposo o doloso da parte del Cliente.
7. **Controllo sulla Rete:** AstraNet Web dispone di proprie strutture e proprio personale affiancati da un servizio di monitoraggio H24 in real time, che avvisa in caso di anomalie in rete, i tempi di intervento, per i guasti di rete, da parte del personale sono immediati al momento dell'avviso. I Clienti potranno trovare informazioni delle zone in disservizio tramite il portale social, seguite da aggiornamenti sullo stato della risoluzione.
8. **Dettagli tecnici:** AstraNet offre una rete a bassa latenza (inferiore a 100 ms) con relativo Jitter(15 ms) assicurando una perdita dei pacchetti (packet loss) inferiore al 5%.
9. **Le velocità di AstraNet:**
 - a. Velocità Minima, presente nel contratto, varia in base al profilo selezionato in fase di attivazione del Servizio e conforme al MCR (Minimum Cell Rate).
 - b. Velocità Normalmente Raggiungibile, AstraNet come policy aziendale si impegna a mantenere il 60% della Velocità Massima dichiarata nel profilo scelto.
 - c. Velocità Massima, dichiarata nel profilo scelto nel contratto al momento dell'attivazione del servizio.
10. **Operatività della rete AstraNet:** I servizi di comunicazione elettronica di AstraNet 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.
11. **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento:** AstraNet eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari



S.R.L. Cap. Soc. €75.000,00i.v.
TELECOMMUNICATIONS SYSTEMS- WISP
V.G.Konz, 40 int 23 z.i. La Carbonaia
Loc. Ponte a Chiani Arezzo 52100 p.i.02146250515



TEL. 0575 383128 astraelettronica@pec.it
info@astranet.cloud <https://astranet.cloud>
amministrazione@astraelettronica.it

Iscrizione Ministeriale al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) N.23445

dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di AstraNet si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore. AstraNet garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom N. 290/21/CONS e n. 36/23/CONS.

12. **Disdetta e conclusione del rapporto:** La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da AstraNet.
13. **Canali di comunicazione:** Il Cliente interagisce con AstraNet tramite posta elettronica(astranet.assistenza@gmail.com; info@astranet.cloud), telefono(0575383128) e messenger(AstraNet-Web) per le seguenti attività/richieste:
 - a. Forniture di Servizi
 - b. Contratti
 - c. Variazioni di forniture su contratti esistenti
 - d. Disdette e recessi
 - e. Informazioni e reclami.
14. **Qualità del servizio erogato:** AstraNet è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo AstraNet analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi AstraNet si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.
15. **Info contrattuali:** Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso, si rinnova tacitamente in assenza di disdetta da inviare entro 30 giorni dalla scadenza del contratto stesso.



S.R.L. Cap. Soc. €75.000,00i.v.
TELECOMMUNICATIONS SYSTEMS- WISP
V.G.Konz, 40 int 23 z.i. La Carbonaia
Loc. Ponte a Chiani Arezzo 52100 p.i.02146250515



TEL. 0575 383128 astraelettronica@pec.it
info@astranet.cloud <https://astranet.cloud>
amministrazione@astraelettronica.it

Iscrizione Ministeriale al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) N.23445

16. **Diritto di contestazione per inesattezza nelle fatture:** Qualora il Cliente dovesse ricevere fatture inesatte o con presunte inesattezze e necessario contattare AstraNet tramite la mail "info@astranet.cloud" oppure chiamando il **0575383128 int1**, dal lunedì al venerdì negli orari 10:00-13:00, 16:30-18:00.
17. **Diritto di recesso e ripensamento:** Il Cliente può recedere entro 14 giorni dalla ricezione del contratto, da parte di AstraNet, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi.
18. **Router Libero:** Qualora il Cliente desideri installare un proprio router, secondo la normativa per il Router Libero - 348/18/CONS, verranno fornite le credenziali di collegamento e i DNS dedicati di AstraNet.
19. **Informazioni per la migrazione e portabilità del numero:** AstraNet fornisce insieme alla connettività anche un servizio di linea fissa VoIP, è possibile richiedere la migrazione o la portabilità del numero in sede di consegna del contratto, dove saranno indicate le procedure e i documenti necessari.
20. **Fatturazione:** La fattura viene trasmessa ai Clienti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, il metodo di pagamento è conforme alla scelta fatta in sede di compilazione del contratto, tale metodo può essere modificato previa preventiva comunicazione da parte del Cliente.
21. **Continuità di erogazione del servizio:** Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.