

CARTA DEI SERVIZI

TELMEKOM GmbH / srl

MwSt. Nr – Partita IVA / Steuercodex – Codice fiscale / Handelsr. Nr. – N. Reg. impr. BZ 02621100219

Hauptsitz/Sede:

Via Dr. J Köllensperger - 39100 Lana (BZ)
Tel. 0473.553700
Fax 0473.553800
info@telmekom.com

Filiale:

Via Talfrieden, 3 - 39030 Gais (BZ)

Filiale:

Via al Pont die Vòdi, 11B – 38121 Trento (TN)

CARTA DEI SERVIZI – Versione Gennaio 2015

Premessa

TELMEKOM srl (di seguito indicata come “TELMEKOM”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i. “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti, adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da TELMEKOM nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che TELMEKOM assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi TELMEKOM è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, on-line sul sito di TELMEKOM s.r.l. www.telmekom.net, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società:

TELMEKOM srl è una società a responsabilità limitata iscritta al **R.O.C.** ed in possesso delle autorizzazioni generali per l’erogazione di servizi di telecomunicazione a banda larga e VoIP e offre, alla clientela business e non, servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

La vocazione all’innovazione di TELMEKOM sia dal punto di vista tecnologico che commerciale e finanziario, trova terreno fertile nella zona di operatività del Trentino Alto Adige e visti i recenti investimenti nelle centrali avanzate a numerazione geografica riesce così a mantenere una posizione preminente sul mercato dei servizi online e delle connessioni in banda larga. Il sito istituzionale di TELMEKOM è <http://www.telmekom.net>.

TELMEKOM è oggi uno dei più notevoli fornitori di servizi di connettività Internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello ed è in possesso delle Autorizzazioni Ministeriali per l’erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) e possiede numerazioni nomadiche acquisite dal Ministero dello Sviluppo Economico (già Comunicazioni). Pertanto TELMEKOM costituisce un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

Servizi

I servizi erogati da TELMEKOM sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell’ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili) e stretta (dial-up), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all’utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti.

Questi servizi, basandosi su tecnologia ed apparati di proprietà di **OLO** (*Other Licensed Operators*) installati nelle centrali dell’operatore di accesso, utilizzano nell’ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo xDSL o collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E.

Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico (“Number Portability”), nel caso di servizi VoIP, potrebbero, in casi eccezionali, non avvenire in perfetta sincronia, causando l’isolamento temporaneo del telefono del cliente.

TELMEKOM, nonostante operi in un sistema misto che non sempre permette l'individuazione immediata delle criticità e delle relative soluzioni, si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze del Cliente e ridurre al minimo i problemi tecnici.

In contesti particolarmente critici, TELMEKOM si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, anche con "soluzioni/collegamenti" alternativi e temporanei in modo da garantire la continuità del servizio.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di TELMEKOM e sono ampiamente documentati e rappresentati dalla struttura commerciale interna all'azienda.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati. La periodicità di aggiornamento della suddetta per l'anno 2015 è semestrale.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di TELMEKOM si articola in quattro parti:

- la parte **prima** illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte **seconda** indica come sono regolati i rapporti di TELMEKOM con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte **terza** elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte **quarta** descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA:

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da TELMEKOM sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO

TELMEKOM eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari 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 TELMEKOM 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.

1.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

TELMEKOM si impegna a fornire i servizi di telecomunicazione in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e/o caso fortuito e gli interventi necessari di manutenzione programmata e/o riparazione della rete.

Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, TELMEKOM s.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata del disservizio e/o dell'interruzione e minimizzare il disagio nei confronti del cliente.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, TELMEKOM utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità

ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e/o caso fortuito e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di TELMEKOM. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TELMEKOM adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TELMEKOM garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e suggerimenti si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti fornendo, ove possibile, un riscontro nel più breve tempo possibile.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

TELMEKOM assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. TELMEKOM si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

TELMEKOM persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di TELMEKOM da parte dei propri Clienti. TELMEKOM è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico TELMEKOM garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

TELMEKOM garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di TELMEKOM ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di TELMEKOM e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni.

I dati i personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da TELMEKOM, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di TELMEKOM e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- a) il numero o l'identificazione del Cliente;
- b) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- c) il numero degli abbonati chiamati;
- d) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- e) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- f) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- g) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di TELMEKOM che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di TELMEKOM. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

Qualora il cliente volesse esercitare i diritti previsto dall'art. 7 del D.lgs. 196/03 ("Codice della Privacy") può inviare una richiesta a TELMEKOM.

1.7 DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a. dell'origine dei dati personali;
 - b. delle finalità e modalità del trattamento;
 - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato

1.8 INSERIMENTO DEI DATI NELLA BASE DATI UNICA - DBU

TELMEKOM si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali.

Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, TELMEKOM provvederà ad inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con TELMEKOM, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali TELMEKOM non può in alcun modo incidere. Pertanto TELMEKOM non si assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

1.9 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

TELMEKOM contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti TELMEKOM devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.10 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

TELMEKOM contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

TELMEKOM si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA:

I RAPPORTI DI TELMEKOM CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con TELMEKOM tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti e rimborsi. TELMEKOM 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 TELMEKOM 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 TELMEKOM si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

TELMEKOM rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Pertanto TELMEKOM si impegna a:

- a) attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto. Le Condizioni generali di contratto sono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto.
- b) mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- c) garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- d) agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste
- e) inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni;
- f) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, a mezzo comunicazioni mail e/o fax;

- g) Su specifica richiesta inserire e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- h) inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- i) curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare mal funzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da TELMEKOM o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di TELMEKOM o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)
- j) fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- k) conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, TELMEKOM mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default).
- l) inviare, su specifica richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). TELMEKOM pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da TELMEKOM al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, TELMEKOM si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Le modalità per poter apportare delle modifiche alle condizioni contrattuali e le modalità per esercitare il diritto di recesso sono disciplinate nelle condizioni generali di contratto.

2.4 APPARECCHIATURE

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di TELMEKOM fornite in comodato d'uso per l'erogazione dei servizi dovranno essere restituite a TELMEKOM in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da TELMEKOM i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali con almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del pagamento.

Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto.

2.6 INDENNITÀ DI MORA PER MANCATO PAGAMENTO ADEMPIMENTO O RITARDATO ADEMPIMENTO

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

2.7 TRAFFICO – TRAFFICO ANOMALO

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico nei limiti derivanti dal D.Lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti o integrazioni. In caso di traffico anomalo, TELMEKOM si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata da parte del cliente o comunque subita sui sistemi del cliente e non imputabili alle attività svolte in precedenza da TELMEKOM, ferma restando la possibilità della società di sospendere i collegamenti, i pagamenti saranno addebitati totalmente al cliente stesso.

2.8 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari come sotto riportato:

Segnalazione dei guasti relativi ai servizi, è attivo per il Cliente il servizio di Customer Care TELMEKOM, attivo dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali al numero **0473 553755**.

Per le **segnalazioni di carattere amministrativo e commerciale** è attivo per il Cliente dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 il numero **0473 553700**, Domenica e Festivi esclusi.

Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie opportunamente segnalati per mezzo di messaggi automatici.

2.9 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualsiasi reclamo del cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. TELMEKOM si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile la

tracciabilità e riferibilità. TELMEKOM si impegna a prendere in carico entro il secondo giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. TELMEKOM si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, TELMEKOM informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di TELMEKOM al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà:

- a. in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il 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 Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e suggerimenti inviate dai Clienti verranno conservate da TELMEKOM in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

Il reclamo o il suggerimento possono essere inoltrati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

TELMEKOM s.r.l.

Servizio supporto clienti

Via Dr. J. Köllensperger, 4

39011 Lana (BZ)

Numero telefono 0473 553755

Numero fax 0473 553800

Indirizzo mail: support@telmekom.com

3. PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

TELMEKOM si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale in quanto si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da TELMEKOM ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

TELMEKOM si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso TELMEKOM ha realizzato un report inerente la sola qualità dei servizi riguardanti l'attività di comunicazione elettronica:

Si individuano per l'anno in corso i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. continuità del servizio; (VOIP)
2. tempi di attivazione dei servizi;
3. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
4. tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
5. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
6. addebiti contestati;

3.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO – Indicatore 1

TELMEKOM si impegna a fornire i servizi di telecomunicazione in modo regolare, continuativo e senza interruzione per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione. Nel caso di interventi di manutenzione programmata e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi che potrebbero generare interruzioni complete del servizio, TELMEKOM si impegna, ove possibile, a comunicare l'eventuale durata dell'interruzione.

3.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 2

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan2/WiMAX, CPS, e VoIP. Con il seguente indicatori si valuteranno i tempi medi di attivazione dei servizi.

3.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan2/WiMAX, CPS e VoIP. Con il seguente indicatore si valuteranno i tempi medi di riparazione dei servizi.

Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti via fax o via telefono. Il servizio fax è attivo ventiquattro ore al giorno al numero 0473 553890. Il Servizio assistenza Help Desk Clienti risponde al numero 0473 553755 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00 escluso il Sabato e i festivi.

3.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 4

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX e VoIP. Con il seguente indicatore si valuteranno i tempi medi di riparazione dei servizi.

3.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 5

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

Con il seguente indicatore si valuteranno i tempi medi di risposta alle chiamate di assistenza cliente segnalazioni di guasti.

3.7 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 6

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore alla media ponderata determinata sui valori degli operatori di appoggio e dipendente dagli stessi.

3.8 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

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.

Tutti i tempi medi calcolati sono meramente indicativi e TELMEKOM si riserva di modificarli/aggiornarli a seconda delle eventuali sopraggiunte necessità.

4. PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

TELMEKOM si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta (60) giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

Il cliente riconosce che le indennità previste dagli artt. 20 e 21, di cui al contratto fornitura servizi, costituiscono le uniche forme di indennizzo a valer per qualsiasi voglia titolo e causa valendo anche a titolo penale contrattuale nei confronti di TELMEKOM srl per eventuali inadempimenti, interruzioni dei servizi, ritardi di cui al contratto.

Per il riconoscimento delle indennità il Cliente dovrà dimostrare che i disservizi sono stati causati esclusivamente dall'operato di TELMEKOM srl e la richiesta dovrà pervenire mezzo lettera raccomandata a.r. TELMEKOM srl detrarrà le indennità dovute al cliente a partire dalla prima fattura utile operando la compensazioni ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo conguagli. Con il pagamento delle indennità il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di TELMEKOM srl per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi di cui al contratto.