

CARTA DEI SERVIZI

ART 1. ADTEL SRL E LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ("CDS") di ADTEL S.r.l. recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, in particolare, la 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"; dalla delibera AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lettera b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249"; dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "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" ed è indirizzata a tutta la clientela. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente. Alla CDS si affiancano le Condizioni Generali e ogni contratto e allegato relativo ai servizi di comunicazione elettronica che disciplinano i rapporti contrattuali in essere.

Il Customer Care, accessibile tramite e-mail a customer-care@adtel.it, è a disposizione per ogni tipo di informazione legata a:

- CDS
- Servizi offerti
- Standard di Qualità
- Specifiche tecniche dei prodotti trattati
- Contratti, abbonamenti, promozioni in corso

ART 2. CHI SIAMO

ADTEL è un'azienda strutturata, in costante evoluzione e in grado di offrire soluzioni aziendali a 360° con lo scopo di rendere e mantenere le aziende connesse, aggiornate e protette. Siamo presenti sul mercato delle telecomunicazioni, dell'impiantistica e della sicurezza dal 2001 con sede legale a Lomazzo in via Cavour, 2 (COMO).

ART 3. I NOSTRI PRINCIPI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità ci impegniamo affinché le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, chiarezza, continuità, efficienza ed efficacia. Ecco cosa significano per noi questi principi:

TRASPARENZA E CHIAREZZA: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili e comprensibili a tutti i Clienti.

CONTINUITÀ: nel rispetto reciproco del contratto, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle varie esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

ART 4. I NOSTRI IMPEGNI

La soddisfazione del Cliente ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- attivare i nostri servizi concordando tempi e modalità di intervento e indicando al momento della richiesta la data di appuntamento in cui è previsto, ove possibile;
- fornire un servizio di assistenza, cui poter chiedere informazioni, chiarire ogni incertezza e trovare tempestiva soluzione ad eventuali complicazioni;
- ci impegniamo a dare tutte le informazioni necessarie riguardo alle modalità economiche e tecniche sulle prestazioni dei servizi;
- è nostro impegno rendere disponibili la CDS e le condizioni contrattuali sul sito Web;
- informare i Clienti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- inserire il blocco permanente di chiamata, configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899). Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente;
- fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Customer Care;

ART 5. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Evidenziamo alcuni importanti parametri come punti di riferimento dei servizi proposti, i cui valori vengono periodicamente aggiornati. Le rilevazioni, ci consentono di verificare e certificare continuamente il livello di qualità. I nostri servizi sono costantemente monitorati per prevenire eventuali cali o guasti e intervenire tempestivamente.

ART 6. I NOSTRI SERVIZI

La nostra attività è finalizzata a soddisfare i bisogni della clientela attraverso una molteplicità di offerte create per far fronte alle singole esigenze. Ci rivolgiamo al mercato con una gamma completa di servizi di connettività, comunicazione, networking, sicurezza informatica e fisica, consulenza IT, office automation, assistenza e manutenzione.



Nello specifico:

| | |
|---------------------|--|
| CONNETTIVITÀ | Linee FOD, XDSL, Fttx, LTE, Radio; amplificatori GSM e LTE; aggregatori di banda |
| COMUNICAZIONE | Comunicazione unificata, Impianti telefonici Cloud, full IP, TDM, WLR |
| NETWORKING&SECURITY | Impianti wi-fi; ponti radio; cablaggi strutturati; firewall, antivirus, antispam |
| SICUREZZA | Antifurto nebbiogeno; sistema di videosorveglianza; sistema d'allarme; controllo accessi |
| ASSISTENZA | Help desk; intervento su richiesta; assistenza ad ampio spettro; assistenza proattiva |
| CONSULENZA IT | Progettazione IT; virtualizzazione desktop, workstation e licenze |
| OFFICE AUTOMATION | Sale videoconferenze, stampanti e multifunzione |
| HOSPITALITY | Fornitura TV; hotspot wi-fi; centralino telefonico; sistemi diffusione sonora |

L'offerta integrata è resa nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia del servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per eventuali reclami.

ART 7. IL CONTRATTO

Il Contratto è l'accordo composto dalle Condizioni Generali, dalla Proposta, dalla presente CDS, dalla Sintesi contrattuale, da ogni documento tecnico economico allegato. Il Contratto, come definito poc'anzi, si considererà perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di ADTEL, con l'attivazione, la realizzazione o la fornitura del servizio/prodotto principale richiesto.

ART 8. DIRITTO DI RECESSO

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto, la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo adtelpec@pec.adtel.it, o a mezzo raccomandata A/R

Nel caso di contratti per adesione, il Cliente potrà recedere in ogni momento con preavviso di 30 giorni, nel caso di offerte negoziate, il Cliente farà riferimento alla Proposta sottoscritta.

ART 9. SEGNALAZIONI

L'impegno di ADTEL è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio tecnico entro il termine massimo previsto dal Contratto.

Per alcune tipologie di servizio offerte vi è la possibilità di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più o meno rapidi.

Il Cliente può effettuare una segnalazione contattando il Customer Care:

via telefono: **199 433 000**

via e-mail: tecnico@adtel.it

Il servizio di Customer Care è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

ART 10. COME CONTATTARCI

Chiamare il numero 199 433 000 è il modo più semplice per avere un riscontro immediato ma naturalmente è possibile raggiungerci tramite i seguenti indirizzi e-mail:

- per assistenza, informazioni o problemi tecnici: tecnico@adtel.it
- per contattare il reparto commerciale, ricevere informazioni sui prodotti, servizi, preventivi o appuntamenti: commerciale@adtel.it
- per l'amministrazione, reclami, insoddisfazioni o contabilità: amministrazione@adtel.it
- per informazioni generali: customercare@adtel.it
- per comunicazioni, eventi o annunci: marketing@adtel.it

ART 11. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

ADTEL indica una serie di parametri di qualità che ci impegniamo a raggiungere e mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Pubblichiamo, infatti, degli obiettivi annuali che pubblica sul sito web.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Ci impegniamo ad attivare il Servizio entro il termine stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto o nella Proposta, il quale non supera, in ogni caso 120 giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta al Cliente. ADTEL terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad ADTEL, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile ad ADTEL il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto che segue "INDENNIZZI".

TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI

Al ricevimento di una segnalazione di guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità dello stesso e nel caso in cui sia imputabile all'infrastruttura di ADTEL, per i soli casi dei Clienti con assistenza Standard, sono previste le tempistiche di risoluzione sottoindicate:

GRADO 1: Totale indisponibilità del servizio. Per le segnalazioni ricevute entro le ore 14:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 10 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le ore 12:00 del giorno lavorativo successivo al giorno di apertura della segnalazione da parte del Cliente.

GRADO 2: Servizio degradato ossia funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 24 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente. Solo in situazioni di causa di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore a quanto sopra descritto. In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino. Le segnalazioni aperte nei giorni festivi, sia in caso di disservizio che degrado, verranno prese in carico nella prima ora lavorativa utile successiva a quella di apertura della segnalazione da parte del Cliente.

Nei casi di caso fortuito e forza maggiore, ADTEL non può garantire i tempi di cui sopra ma si adopererà per la risoluzione nel più breve tempo possibile.

INDENNIZZI

Nel caso di superamento dei termini per l'attivazione del Servizio e di risoluzione dei malfunzionamenti, applichiamo gli indennizzi automatici di cui alla delibera 347/18/CONS, come in ogni altro caso previsto dalla stessa delibera, salvi i casi in cui sia stabilito contrattualmente l'indennizzo o la penale applicabile. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Customer Care in forma scritta, citando la motivazione della richiesta. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da ADTEL compreso l'Operatore della gestione della rete.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

ART 12. PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Dedichiamo particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandoci a garantire alla nostra clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o trimestrale. La fattura viene inviata al Cliente ed accompagnata dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture avviene a mezzo RID, o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente. In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione. In caso di disguidi sulla fatturazione, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a ADTEL per iscritto agli specifici punti di contatto.

ART 13. RECLAMI DEL CLIENTE

Il nostro obiettivo è fornire agli utenti un servizio che ricopra ogni tipo di esigenza.

Qualora venissero evidenziate delle insoddisfazioni assicuriamo il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente CDS nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami ADTEL

Via Cavour, 2, 22074, Lomazzo, Como

Tel. 199 433 000 - e-mail: customercare@adtel.it - PEC: adtelpec@pec.adtel.it

Il Cliente, per non perdere il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte, è tenuto a presentare eventuali reclami entro 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del ritardo e/o disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Nel caso di reclamo relativo alla fatturazione, il reclamo andrà inoltrato entro la scadenza della stessa. ADTEL si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ADTEL per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

ART. 14 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie con il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale



ipotesi ci asterremo dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

ART. 15 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Garantiamo al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento.

INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Ci impegniamo ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, ADTEL provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra ADTEL e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.