



Carta dei Servizi

1. Premessa

1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, 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 CO.M.I.TEL. srl è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 Del d.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi CO.M.I.TEL. srl vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che CO.M.I.TEL. srl assume nei loro confronti.

1.2 La società

CO.M.I.TEL. Srl. , rivenditore di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

CO.M.I.TEL. srl è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

CO.M.I.TEL. srl rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della larga banda, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet tramite il protocollo IP.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 200 mbit/s.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi CO.M.I.TEL. srl potrebbero verificarsi alcuni imprevisti.

Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (C.D. "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, CO.M.I.TEL. srl si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto CO.M.I.TEL. srl, si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

2. La carta dei servizi CO.M.I.TEL. srl

La carta dei servizi è strutturata in tre parti:

La prima parte definisce i principi fondamentali che ispirano la prestazione dei servizi offerti;

La seconda parte definisce i parametri di qualità dei servizi offerti;

La terza parte, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei clienti per la tutela dei loro



diritti.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito CO.M.I.TEL. srl (www.comitel.net), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni due anni.

2.1 Parte prima: i principi fondamentali Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
CO.M.I.TEL. srl fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. CO.M.I.TEL. srl ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

Continuità

CO.M.I.TEL. srl si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, CO.M.I.TEL. srl si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi CO.M.I.TEL. srl vengono alimentati tramite energia elettrica.

Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a CO.M.I.TEL. srl le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.
CO.M.I.TEL. srl esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

Cortesìa e trasparenza

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira CO.M.I.TEL. srl nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

Efficienza ed efficacia

CO.M.I.TEL. srl fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi..

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

CO.M.I.TEL. srl si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Elenco telefonico

CO.M.I.TEL. srl nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons (regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti CO.M.I.TEL. srl, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

Disabilitazione chiamate

CO.M.I.TEL. srl consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

Contenzioso tra utenti e operatori

CO.M.I.TEL. srl si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/cons



dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/ce.

2.2 I parametri di qualità del servizio

2.2.1 Tempo di attivazione del servizio con tecnologia fibra.

CO.M.I.TEL. srl si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di CO.M.I.TEL. srl della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a CO.M.I.TEL. srl. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, CO.M.I.TEL. srl si impegna a rendere noti al cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a CO.M.I.TEL. srl, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.2 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia XDSL

CO.M.I.TEL. srl si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di CO.M.I.TEL. srl della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a CO.M.I.TEL. srl, quali, a titolo di esempio: esito negativo o ritardi nelle verifiche tecnico - commerciali da parte dell'operatore cedente. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, CO.M.I.TEL. srl si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a CO.M.I.TEL. srl, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, CO.M.I.TEL. srl si impegna ad intervenire entro le 48 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque CO.M.I.TEL. srl ripristinerà il servizio con la massima celerità. Qualora CO.M.I.TEL. srl non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.4 Servizio di assistenza clienti

CO.M.I.TEL. srl garantisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero 0547304147

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a assistenza@comitel.net o tramite fax: 0547/304272

2.2.5 Informazione ai clienti

CO.M.I.TEL. srl assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra CO.M.I.TEL. srl ed il cliente sono adeguatamente divulgate. CO.M.I.TEL. srl assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di



potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- Servizio clienti attivo 5 giorni su 7
- Inseriti e materiale informativo inviato direttamente al cliente
- Servizi informativi su Internet
- E-mail

2.2.6 Parametri qualitativi dei servizi CO.M.I.TEL. srl

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a CO.M.I.TEL. srl.

La disponibilità annua per il servizio accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a CO.M.I.TEL. srl.

Per connessioni ADSL il servizio è disponibile previa verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione degli altri servizi CO.M.I.TEL. srl.

2.2.7 Durata - tacito rinnovo - recesso

Il presente contratto avrà la durata variabile riferita alle condizioni dell'offerta sottoscritta, dalla data di conclusione del contratto secondo quanto previsto dal precedente art.2. Esso si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriore periodo di dodici mesi, salvo disdetta da comunicarsi per iscritto da inviarsi con lettera raccomandata A.R. a CO.M.I.TEL. S.r.l. Servizio Clienti – Via Archimede 590 47521 Cesena (FC), con un preavviso di almeno trenta gg prima della scadenza. In caso di risoluzione anticipata, CO.M.I.TEL. srl potrà richiedere il riconoscimento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali ad esempio costi di attivazione e canoni residui.

2.3 Parte terza: la tutela

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta servizi.

Qualora il cliente ritenga che CO.M.I.TEL. srl non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata a.r., Fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

CO.M.I.TEL. srl

Servizio assistenza clienti

Via Archimede 590

47521 Cesena (FC)

Numero fax 0547/304272

Indirizzo mail: info@comitel.net

CO.M.I.TEL. srl si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. CO.M.I.TEL. srl esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, CO.M.I.TEL. srl, entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.