

## CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	pag. 01	3. IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	pag. 02
1. OFFERTA DEI SERVIZI	pag. 01	4. PARAMETRI DI QUALITÀ	pag. 03
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 01		

### PREMESSA

La Carta dei Servizi definisce gli impegni di SIELCO in relazione alla qualità dei servizi offerti ai propri Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi di telefonia vocale fissa e di connettività.

SIELCO adotta questa Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dal DPCM 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dalla direttiva generale (delibera 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni nonché dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (delibera 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (delibera 131/06/CSP e delibera 244/08/CSP e s.m.i.). La presente Carta è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4 lettera b della direttiva 179/03/CSP.

SIELCO aggiorna periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e gli utenti, mediante la documentazione di fatturazione, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.

La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web [www.sielco.it](http://www.sielco.it) e in formato cartaceo prima dell'esecuzione del contratto o in qualsiasi momento su richiesta del contraente. Il documento di offerta e la documentazione di fatturazione indicano le modalità di accesso alla Carta dei Servizi, riportando il link al sito web ove è pubblicata.

La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi di comunicazioni contrattualmente previsti. Attraverso questo documento SIELCO si impegna:

- ✓ ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- ✓ a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per SIELCO nei confronti dei Clienti ed è parte integrante del contratto.

### 1. OFFERTA DEI SERVIZI

SIELCO si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà aziendale cui la stessa si rivolge. I settori di attività coprono fonia e connettività.

I servizi che compongono l'offerta di SIELCO sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritte le seguenti informazioni (che possono trovarsi alternativamente nelle Condizioni Generali di contratto o nella presente Carta):

- ✓ la tipologia di 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;
- ✓ i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- ✓ gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di SIELCO si ispira ai principi fondamentali indicati nel DPCM 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

#### I. Eguaglianza e Imparzialità

SIELCO fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed



opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, SIELCO garantisce la parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, astenendosi pertanto, da ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali. Su tali principi SIELCO basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali, sia specifiche di fornitura dei servizi, ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

#### II. Continuità

SIELCO fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvi i casi di forza maggiore, caso fortuito e le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, dovuti ad interventi programmati di manutenzione, SIELCO adotta le misure necessarie ad informare anticipatamente ed adeguatamente i Clienti ed arrecare loro il minor disagio possibile.

#### III. Diritto di scelta

SIELCO mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

#### IV. Partecipazione

SIELCO riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, SIELCO favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. Ogni proposta e/o suggerimento giunto a SIELCO verranno adeguatamente considerati ed interpretati al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti.

Secondo le modalità previste dal Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, ogni Cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

#### V. Efficienza ed Efficacia

SIELCO fornisce il servizio di telecomunicazioni con diligenza, in modo efficace, efficiente ed il più utile possibile ai suoi Clienti. SIELCO farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

#### VI. Cortesia e Trasparenza

SIELCO si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti, in particolare con riferimento alle tecnologie offerte, ai prezzi, alle condizioni contrattuali di rinnovo e di recesso.

Il servizio Customer Care (che risponde al n. 800959349) è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi offerti. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da SIELCO un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

In aggiunta SIELCO mette a disposizione della propria Clientela

- un sistema di assistenza tramite portale ticketing [help.sielco.it](http://help.sielco.it)
- il sito web [www.sielco.it](http://www.sielco.it)

### 3. IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

#### a) Segnalazioni

Nell'ipotesi di malfunzionamento, l'impegno di SIELCO è quello di eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto b. 'Tempi di risoluzione dei disservizi', fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi. Il Cliente può effettuare una segnalazione contattando il Customer Care:

- ✓ via telefono numero +39.0332 836208
- ✓ via fax al numero +39 0332 836255
- ✓ via e-mail all'indirizzo [info@sielco.it](mailto:info@sielco.it) per richieste concernenti tutti i servizi

Il servizio di Assistenza, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30, assegnerà un numero identificativo di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento della sua risoluzione.



#### b) Tempi di risoluzione dei disservizi di connettività e voce

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

Grado 1: Totale indisponibilità del servizio, purché dipendente dalla rete SIELCO stessa. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 14 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza clienti standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00, ed entro le ore 12.00 della mattinata lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le ore 18.00;

Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti, purché dipendente dalla rete SIELCO stessa. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 28 ore lavorative. 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.

#### c) Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode di uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, SIELCO sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità Competenti. SIELCO, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente. Resta inteso che tale disposizione si applica ai casi in cui l'uso indebito non sia ascrivibile a responsabilità di SIELCO o del Cliente bensì ad un'interferenza da parte di terzi.

### 4. PARAMETRI DI QUALITÀ

Nello svolgimento della propria attività SIELCO rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti. In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente SIELCO adotta, per quanto di sua competenza e tenuto conto che SIELCO rivende servizi di terzi, una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità dei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare SIELCO fissa i suddetti standard entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento e ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed i clienti. Tali standard sono riportati

sul sito web SIELCO ed allegati alla presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione. Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- ✓ manutenzioni periodiche dei propri apparati atte a garantire il corretto funzionamento del servizio e il mantenimento della qualità di erogazione;
- ✓ cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

SIELCO, in adempimento a quanto prescritto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

### VII. Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP smi)

#### Indicatore

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretti): tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

2. Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.

3. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

4. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

5. Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

6. Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.



N.B. Tutti gli indicatori sopra riportati si riferiscono sempre a servizi diretti forniti con strutture di altri operatori

#### VIII. Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP smi)

1. Tempo di attivazione del servizio: tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente

a) Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga).

b) Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizi a banda larga).

2. Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:

a) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;

b) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

c) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di

assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

5. Addebiti contestati: la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

N.B. Tutti gli indicatori sopra riportati si riferiscono sempre a servizi diretti forniti con strutture di altri operatori.

N.B. Non rientra nei periodi di indisponibilità del servizio:

- ✓ Manutenzioni programmate
- ✓ Interruzioni dovute a infrastrutture di trasmissione di terze parti non gestite da SIELCO srl
- ✓ Cause di forza maggiore (nubifragi, terremoti, ecc.)

#### III. Obiettivi per il servizio di Call Centre (Delibera 79/09/CSP)

Denominazione indicatore

"Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

1. "Tempo di attesa":

intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione

2. "Tasso di risoluzione dei reclami": percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti

#### II. Pagamento del servizio

a. Fatturazione e pagamento

SIELCO dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria 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 bimestrale e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (traffico). La fattura viene inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio



relativo al traffico oggetto di fatturazione (se richiesto). In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a SIELCO per iscritto agli specifici punti di contatto.

### III. Reclami del Cliente

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, SIELCO assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per iscritto, a mezzo fax, via PEC o telefonicamente, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

- ✓ Ufficio Reclami SIELCO SRL - Via Rossini 11/A – 21020 Buguggiate (VA)
- ✓ Fax: 0332 836.255
- ✓ PEC: [sielcosrl@secmail.it](mailto:sielcosrl@secmail.it)
- ✓ Servizio di assistenza clienti n. +39.0332 836208

SIELCO si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 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. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da SIELCO per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione secondo quanto definito in merito dalle Condizioni Generali di Contratto.

### IV. Indennizzi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, SIELCO si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, un indennizzo pari ad 1 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 euro, rispetto agli standard relativi ai tempi di attivazione, di risoluzione dei disservizi/degradi e di sospensione o cessazione amministrativa senza i presupposti o senza il dovuto preavviso. L'importo calcolato viene liquidato automaticamente tramite nota di accredito

comprendente la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

SIELCO, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente al Cliente, senza necessità di una specifica richiesta, gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al presente articolo. Nei casi di disservizi nelle procedure di passaggio operatore o portabilità del numero, attivazione/disattivazione di servizi non richiesti e mancata/ritardata risposta ai reclami, SIELCO riconosce al Cliente che ne faccia richiesta un indennizzo per ogni giorno di ritardo/attivazione/disattivazione pari a quanto previsto da AgCom.

Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dalla presente Carta dei Servizi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

Sono inoltre esclusi gli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.

Per tutto quanto non disciplinato nella presente Carta, in particolare con riferimento a recesso, modifiche contrattuali, elenchi telefonici, blocco selettivo delle chiamate, risoluzione delle controversie e privacy, si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto.