

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 10\_06\_2025

### PREMESSA

1. OFFERTA DEI SERVIZI
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI E PROCEDURA DI RECLAMO

4. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI
5. FRODE E USO INDEBITO DEL COLLEGAMENTO
6. PARAMETRI DI QUALITÀ
7. FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO
8. INDENNIZZI

### PREMESSA

La Carta dei Servizi definisce gli impegni di SI.EL.CO S.r.l. (con sede in Via Rossini 11/A, Buguggiate - Varese, per brevità "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. La Carta dei Servizi è parte integrante del contratto insieme all'offerta commerciale, alle Condizioni Generali di Contratto e all'Informativa sulla Privacy.

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 dalla delibera in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa (delibera 156/23/CONS).

SIELCO aggiorna periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, la Carta dei Servizi fissando obiettivi di qualità aggiornati anche 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 con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.

La Carta dei Servizi 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 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 servizi di comunicazione elettronica offerti sono la fonia pubblica e la connettività da rete fissa.

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 condizioni di fornitura. Oltre che nella presente Carta diverse informazioni utili sono contenute nelle Condizioni Generali di contratto dove puoi trovare, tra le altre, le informazioni relative a: (i) attivazione ed erogazione dei Servizi, modalità e termini di pagamento, durata del contratto, recesso, sospensione e cessazione dei servizi; (ii) assistenza e manutenzione; (iii) modifiche al contratto, procedura da seguire per la soluzione delle controversie. I servizi offerti sono personalizzati a progetto per ogni cliente e per ogni richiesta. E anche le tariffe dei servizi offerti vengono negoziate individualmente con ogni Cliente. Le condizioni di offerta sono pertanto presenti, oltre che nelle condizioni generali e nelle service description, nell'offerta commerciale.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di SIELCO si ispira ai seguenti principi fondamentali:

#### I. EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ

SIELCO fornisce alla propria clientela servizi di comunicazioni elettroniche, 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.

#### 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 comunicazione elettronica 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 comunicazione elettronica 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 di assistenza clienti 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 (i) un sistema di assistenza tramite portale ticketing help.sielco.it e (ii) il sito web [www.sielco.it](http://www.sielco.it)

### 3. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI E PROCEDURA DI RECLAMO

Come sopra evidenziato SIELCO fornisce i propri servizi esclusivamente alla clientela business a seguito di negoziazioni individuali, che servono a definire le condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti su base progettuale. Il rapporto della società con i propri clienti è, pertanto, molto diretto e anche le eventuali problematiche, che dovessero sorgere nel corso del rapporto contrattuale, vengono discusse di solito direttamente con il commerciale di riferimento e rapidamente risolte.

SIELCO mette tuttavia a disposizione dei propri clienti anche un servizio di assistenza raggiungibile al numero verde 800959349 e disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 19.30 ed 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: Via Rossini 11/A - 21020 Buguggiate (VA);

Telefono: 800959349

E-mail:

PEC: [sielcosrl@secmail.it](mailto:sielcosrl@secmail.it);

Fax: 0332 836.255

Eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio dovranno essere presentati entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dal momento in cui si manifesti il disservizio oggetto di reclamo. 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.

#### **4. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI**

##### **4.1 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

L'impegno di SIELCO è quello di attivare i servizi nel tempo massimo di 30 giorni dalla conclusione del contratto nel caso di servizio di telefonia vocale e connettività, tranne che per il servizio di fibra dedicata per il quale il termine di attivazione è 120 giorni.

##### **4.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI PER I SERVIZI DI CONNETTIVITÀ E VOCE**

L'impegno di SIELCO è quello di eliminare la causa di eventuali disservizi entro i termini massimi previsti di seguito, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi. 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, che necessita di un intervento urgente: 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: intervento 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.

##### **4.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI PER IL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ DEDICATA IN FIBRA**

12 Ore solari nel 95 % dei casi

18 Ore solari nel 100 % dei casi

#### **5. FRODE O USO INDEBITO DEL COLLEGAMENTO**

In caso di denuncia di frode o 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.

#### **6. 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 come previsto dalla normativa vigente sulla qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere, in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito.

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 verificano (i) manutenzioni periodiche dei propri apparati atte a garantire il corretto funzionamento del servizio e il mantenimento della qualità di erogazione e (ii) 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.



6.1 Parametri ed Obiettivi di qualità per tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa (accesso ad Internet e Telefonia) ai sensi della Delibera 156/23/CONS smi)

A) RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Misura: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Obiettivo per tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa: < 1%

B) ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Definizione: 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.

Misura: rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

Obiettivo per tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa: < 1%

C) TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione: 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 tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Misure: a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

Obiettivi per tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa applicabili agli ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:

- a) 30 giorni solari
- b) 80 giorni solari
- c) 90 giorni solari
- d) 95%
- e) 95%

Obiettivi per tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa applicabili agli ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto:

- a) 45 giorni solari
- b) 80 giorni solari
- c) 90 giorni solari
- d) 95%
- e) 95%

D) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Definizione: 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.

Misura: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso

Obiettivo tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa: < 10%

E) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizione: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Misure: a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

Obiettivi tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa:

- 50 ore
- 50 ore
- 60 ore
- 95%



#### F) PROBABILITÀ DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA

Definizione: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale. Obiettivo: < 1%

#### G) TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA

Definizione: l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Obiettivo:

- a) < 1%
- b) 3 secondi;
- c) 5 secondi

6.2 Parametri ed Obiettivi di qualità per il servizio di Call Centre (Delibera 79/09/CSP)

#### A) TEMPO DI NAVIGAZIONE

Definizione: 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. Non applicabile in quanto il numero di chiamate al numero verde di SIELCO è estremamente ridotto dal momento che la maggioranza dei clienti in caso di necessità contatta direttamente il proprio commerciale. Pertanto, il numero verde non è gestito attraverso un risponditore automatico ma ciascuna chiamata viene ricevuta già da un addetto.

#### B) TEMPO DI ATTESA

Definizione: 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

Non applicabile in quanto il numero di chiamate al numero verde di SIELCO è estremamente ridotto dal momento che la maggioranza dei clienti in caso di necessità contatta direttamente il proprio commerciale. Pertanto, il numero verde non è gestito attraverso un risponditore automatico ma ciascuna chiamata viene ricevuta già da un addetto.

#### C) TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Definizione: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti

Misura: percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura

Obiettivo: 95%

## 7. FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

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 salvi 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.

## 8. INDENNIZZI

SIELCO si impegna a corrispondere al Cliente, 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/degradati e di sospensione o cessazione amministrativa senza i presupposti o senza il dovuto preavviso. L'importo calcolato viene liquidato tramite nota di accredito comprendente la quota corrispondente all'indennizzo stesso. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio di connettività in fibra dedicata, gli importi e le modalità di applicazione degli indennizzi sono disciplinati nel documento di Service Description. 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 di 5 euro fino ad un massimo di 15 giorni.

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.