



Carta dei servizi

Ver. II° Semestre 2026

Premessa:

TELEIMPIANTI S.R.L. (di seguito indicata come “**TELEIMPIANTI**”) 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 **TELEIMPIANTI** nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che **TELEIMPIANTI** assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** (www.teleimpianti.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 SOCIETA’:

TELEIMPIANTI è una società di telecomunicazioni a responsabilità limitata iscritta al **R.O.C.** (Registro Operatori di Comunicazioni) ed in possesso delle autorizzazioni generali per l’erogazione di servizi di telecomunicazione a banda larga, VoIP, offerta di numerazione fissa e mobile priva di propria infrastruttura (virtual mobile) e offre, alla clientela business e non, servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione, comunicazione mobile.

TELEIMPIANTI rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come uno dei più notevoli fornitori di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello di contenuti nel territorio ed è in possesso delle Autorizzazioni Ministeriali per l’erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ISP, Reseller voce, Reseller dati e VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (**ROC**). Pertanto **TELEIMPIANTI** costituisce un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

SERVIZI:

I servizi erogati da **TELEIMPIANTI** 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, Videosorveglianza, 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, collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E. radio.

In caso di servizi Voip (Voice Over IP), le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico (“Number Portability”), potrebbero, in casi eccezionali, non avvenire in perfetta sincronia, causando l’isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, **TELEIMPIANTI** 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 contesti particolarmente critici, **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** e sono ampiamente documentati e rappresentati dalla struttura commerciale interna all’azienda

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091



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 **2018** è **Semestrale**.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di **TELEIMPIANTI** si articola in quattro parti:

- la Prima Parte illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la Seconda Parte indica come sono regolati i rapporti di **TELEIMPIANTI** con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la Terza Parte elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la Quarta Parte descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA:

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da **TELEIMPIANTI** 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 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

TELEIMPIANTI 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. **TELEIMPIANTI** 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.

In virtù di quanto sopra descritto **TELEIMPIANTI** si rende disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

1.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

TELEIMPIANTI si impegna ad offrire i propri servizi di telecomunicazione in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto in contemperamento delle misure tecniche adattabili allo stato dell'arte e secondo la diligenza richiesta dalla legge, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio dovuti ad interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, **TELEIMPIANTI** 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, **TELEIMPIANTI** 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 determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di **TELEIMPIANTI**.

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).

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TELEIMPIANTI garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente, singolarmente o attraverso associazioni, 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

TELEIMPIANTI 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.

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091



1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

TELEIMPIANTI persegue quotidianamente al progressivo 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 **TELEIMPIANTI** da parte dei propri Clienti. Attraverso una continua attività di ricerca & sviluppo e di scouting tecnologico **TELEIMPIANTI** garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione ed una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

TELEIMPIANTI 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 **TELEIMPIANTI** ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di **TELEIMPIANTI** 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 personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da **TELEIMPIANTI**, 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 **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI**. In ogni caso, il Cliente ha il diritto previsto 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 previsti dall'art. 7 del D.lgs. 196/03 ("Codice della Privacy") può inviare una richiesta a **TELEIMPIANTI**.

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
 - f) 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

TELEIMPIANTI 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, **TELEIMPIANTI** provvederà a far 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 MR Service, 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 **TELEIMPIANTI** non può in alcun modo incidere.

Pertanto **TELEIMPIANTI** 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

TELEIMPIANTI contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. A sua volta anche i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggiano 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 LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

TELEIMPIANTI 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 PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

TELEIMPIANTI 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 TELEIMPIANTI CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con **TELEIMPIANTI** 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.

TELEIMPIANTI 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 **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

TELEIMPIANTI 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 **TELEIMPIANTI** 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 stesso.
- 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 email e/o fax;

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091

- g) Su specifica richiesta inserire e modificare, nei tempi tecnici e 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 nelle modalità definite nelle condizioni generali del contratto ad eccezione 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 **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** 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, **TELEIMPIANTI** 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).

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").

TELEIMPIANTI 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 **TELEIMPIANTI** 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, **TELEIMPIANTI** 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

La modifica delle condizioni contrattuali e il recesso sono stabilite nelle Condizioni Generali del Contratto.

2.4 APPARECCHIATURE

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di **TELEIMPIANTI** fornite in comodato d'uso per l'erogazione dei servizi dovranno essere restituite a **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** 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 quanto non citato nel seguente punto si rimanda comunque alle 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 di indennizzo in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2002 secondo quanto definito 5 del contratto dei servizi.

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



2.7 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa richiedere a **TELEIMPIANTI** i dettagli del traffico telefonico nei limiti derivanti dal D.Lgs. 196/2003. In caso di traffico anomalo, **TELEIMPIANTI** 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 subito sui sistemi del cliente e non imputabili alle attività svolte in precedenza da **TELEIMPIANTI** i pagamenti saranno addebitati totalmente al cliente stesso. In tutti i restanti casi, dopo le opportune verifiche, gli importi già addebitati conseguenti alla accertata frode verranno annullati o in caso di pagamento già avvenuto rimborsati.

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 e orari come di seguito riportato:

- **Email:** in molti casi è molto utile poter mettersi in contatto tramite mail per allegare test, messaggi di errore ed altre problematiche che tramite altri metodi diventerebbe troppo complicato. Per contattarci tramite email scrivere a assistenza@teleimpianti.net
- **Telefonica:** il nostro personale è a disposizione per fornire consigli su come individuare e risolvere i problemi che si riscontrano nell'uso del servizio. Nella maggior parte dei casi il problema viene risolto in poco tempo seguendo semplici passi alla portata di tutti.
- **Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore **8:30** alle **13:00** e dalle ore **14:00** alle **18:00**; Il numero da comporre per contattare l'assistenza è lo **+39 0421 350316** menù 3

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

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. **TELEIMPIANTI** si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, e posta ordinaria tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile la tracciabilità e riferibilità. **TELEIMPIANTI** si impegna a prendere in carico entro il secondo giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. **TELEIMPIANTI** 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, **TELEIMPIANTI** informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di **TELEIMPIANTI** al Cliente a seguito di analisi del reclamo provvederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo comunicare le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo comunicare 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 inviati dai Clienti verranno conservati da **TELEIMPIANTI** 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 può essere inoltrato per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

TELEIMPIANTI S.R.L.
Servizio supporto clienti
Numero telefono +39 0421 350316
Numero fax +39 0421 350091
Indirizzo mail per assistenza tecnica = assistenza@teleimpianti.net
Indirizzo mail per amministrazione = amministrazione@teleimpianti.net
Indirizzo mail per commerciale = info@teleimpianti.net

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091

3. PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

TELEIMPIANTI 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 **TELEIMPIANTI** ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

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

3.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

TELEIMPIANTI si impegna a fornire i servizi di telecomunicazione da postazione fissa, nel 95% dei casi 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, **TELEIMPIANTI** si impegna, ove possibile, a comunicare l'eventuale durata dell'interruzione.

3.3 EFFICACIA ED EFFICIENZA

TELEIMPIANTI fornisce il servizio di telecomunicazione secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi

3.4 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan/WiMax, CPS, WLR e VoIP.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa e VoIP (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) sono:

1. **Accesso diretto con proprie strutture:**
 - a. tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico;
2. **Accesso diretto con strutture di altri Operatori:**

Tipologia Servizio	Tempi di Attivazione	Percentuale	Note
Connettività ADSL - VDSL	35 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività HiperLan/WiMax	40 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività SHDSL	45 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività Link F.O.	95 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Carrier Pre-Selection (CPS) Carrier Selection (CS)	15 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Wholesale Line Rental (WLR)	15 gg	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Voice Over IP su linea dati già attiva	30 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Numerazioni VOIP Nuove	10 gg	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO



Qualora non sia possibile il rispetto dei suddetti termini per:

- ✓ mancata disponibilità di risorse tecniche per giusta causa;
- ✓ cause imputabili a terzi e/o al Cliente;

TELEIMPIANTI si impegna, ove possibile, ad indicare la data a partire dalla quale il servizio potrà essere attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

3.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 2 - Applicabile per Guasti Bloccanti.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan/WiMAX, CPS, WLR e VoIP.

Per guasto bloccante si intende la completa interruzione del servizio per cause tecniche imputabili a **TELEIMPIANTI**. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente sono:

1. Accesso diretto con proprie strutture:
 - a. tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico;
2. Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

Tipologia Servizio	Tempi di Attivazione	Percentuale	Note
Connettività ADSL Connettività VDSL, FTTC-FTTH	12 h Lavorative 12 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività HiperLan/WiMax	20 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività SHDSL	12 h Lavorative	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività Link F.O. Connettività Link F.O.	08 h Lavorative 14 h Lavorative	95% dei casi 100% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Voice Over IP	06 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Carrier Pre-Selection (CPS) Carrier Selection (CS)	20 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Wholesale Line Rental (WLR)	24 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO

Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti via mail o via telefono come definito al punto 2.8 del presente documento.

Nei casi di guasti di particolare complessità, **TELEIMPIANTI** si impegna, comunque, ad attuare tutto quanto possibile affinché vengano risolti con la massima tempestività, in questi casi non potranno essere garantiti il rispetto dei tempi sopra indicati.

3.6 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 3

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan/WiMAX, CPS, WLR e VoIP.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, per i quali **TELEIMPIANTI** rimanda di volta in volta ai tassi previsti dagli operatori coinvolti nel processo di connettività del singolo cliente.

3.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio 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 inferiore a 130 secondi per le chiamate andate a buon fine.

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091



3.8 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5

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.

3.9 ULTERIORI INDICATORI – Indicatori 2-5

Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica

I quattro indicatori si riferiscono a "velocità media (media ponderata sul traffico dati degli operatori OLO partecipi) di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti".

3.10 VALIDITÀ 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 **TELEIMPIANTI** si riserva di modificarli/aggiornarli a seconda delle eventuali sopraggiunte necessità.

4. PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

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

4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

Il cliente riconosce che le indennità previste dagli art. 25, di cui al contratto fornitura servizi, costituiscono le uniche forme di indennizzo a valere per qualsivoglia titolo e causa valendo anche a titolo penale contrattuale nei confronti di **TELEIMPIANTI** 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 **TELEIMPIANTI** e la richiesta dovrà pervenire mezzo lettera raccomandata a.r. oppure al seguente indirizzo pec teleimpianti@pec-teleimpianti.net

TELEIMPIANTI deterrà le indennità dovute al cliente a partire dalla prima fattura utile operando le 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 **TELEIMPIANTI** 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.

TELEIMPIANTI corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli nella prima fattura utile con gli importi dovuti dal cliente; qualora necessario provvede alla liquidazione a mezzo assegno o Bonifico Bancario.

TELEIMPIANTI S.R.L..

Via Meucci, 14 – 30016 Jesolo (VE) Italy

Tel. +39 0421 30316 – Fax. +39 0421 350091