



DALLA PARTE DEL CLIENTE

La Carta Servizi di Intermatica



Intermatica S.p.A.

INDICE

1. I VALORI	4
2. GLI IMPEGNI.....	5
3. I SERVIZI	8
4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	10
5. PUNTI DI CONTATTO.....	11



LA CARTA DEI SERVIZI

COS'È

La Carta dei Servizi Intermatica è uno strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela, e:

- illustra **i nostri impegni** nei tuoi confronti ed in relazione all'attività di fornitura dei servizi voce, terrestri e satellitari, con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni con la stessa velocità con cui cambia il mercato;
- riepiloga tutti **i tuoi diritti** di consumatore, con l'obiettivo di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

La Carta dei Servizi vuole essere anche una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendoti informazioni utili sui nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e nel pieno rispetto dei principi generali descritti dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- intermatica.it
- Servizio Clienti

1. I VALORI

Descriviamo tutti i valori alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in impegno costante e quotidiano nell'attività lavorativa, per il pieno rispetto delle promesse fatte al Cliente.

Continuità



Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, fatti salvi i momenti dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Cortesia e Professionalità



Il nostro personale è a tua completa disposizione e riceve costanti aggiornamenti per garantire sempre il massimo livello di professionalità e soddisfare le tue esigenze.

Uguaglianza



Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti sul Territorio italiano senza differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o all'opinione politica. Particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate. Ci ispiriamo inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Trasparenza



Garantiamo a ciascun Cliente il libero accesso alle informazioni che lo riguardano. Per questa ragione, la stipula del contratto di fornitura dei servizi, i recessi, le variazioni contrattuali, ecc. sono resi ugualmente accessibili e fruibili attraverso procedure chiare e semplici.

Rispetto per l'ambiente



Siamo molto attenti all'ambiente e adottiamo un sistema di gestione ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14.001

servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissione dati e, ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto come il mobile e ai servizi a sovrapprezzo. Grazie agli accordi per il traffico in roaming i Clienti possono espletare traffico telefonico anche al di fuori dell'Italia e, ove disponibile, traffico internazionale.

8. Servizio di Portabilità del Numero (MNP)

Offriamo ai nostri Clienti il servizio di portabilità del numero (MNP) che consente di passare a Intermatica provenendo da altro operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile e viceversa, secondo le norme di legge vigenti in materia.



4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

I dati personali conferiti dai Clienti sono richiesti, raccolti e trattati da Intermatica, in qualità di Titolare del Trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679, recante il "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali" (di seguito denominato anche "RGPD"), per le sole finalità relative alla gestione dei servizi contrattualizzati.

A) TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Intermatica SpA, con sede legale in Via Montello 30 00195 Roma; il Cliente, per l'esercizio dei diritti illustrati alla sezione "Diritti degli interessati", può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali, scrivendo al seguente indirizzo e-mail intermatica@pec.intermatica.it, nonché inviando una comunicazione alla sede del Titolare all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali.

B) TIPOLOGIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

I dati personali trattati sono esclusivamente quelli che risultano necessari a dare corretta esecuzione al contratto di fornitura dei servizi richiesti. Il trattamento riguarderà, pertanto, dati personali comuni (nome, cognome, residenza, eventuale domicilio, indirizzo di posta elettronica) e i dati contabili e di consumo relativi ai servizi richiesti dal Cliente.

Per finalità di sicurezza Intermatica potrà trattare, altresì, i dati giudiziari relativi a condanne penali e a reati, di cui all'art. 10 del RGPD.

C) FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

Le tipologie di dati personali sono trattati esclusivamente al fine dell'esecuzione del contratto di servizi sottoscritto.

La base giuridica del trattamento dei suddetti dati personali è rappresentata dall'art. 6, par. 1, lett. b), del RGPD, essendo il trattamento necessario all'esecuzione del contratto.

D) MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali è svolto sia manualmente che con mezzi informatici e telematici, ed è finalizzato esclusivamente ad assolvere agli obblighi derivanti dal contratto ovvero da norme di legge. I dati personali saranno trattati direttamente dal Titolare tramite i propri dipendenti, appositamente autorizzati ex art. 29 RGPD al trattamento.

I dati potranno essere altresì trattati per conto del Titolare da altri soggetti a tale scopo nominati responsabili ex art. 28 RGPD.

E) FACOLTATIVITÀ E OBBLIGATORietà DEL CONSENSO

Il conferimento dei dati personali è necessario ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto di servizi. L'eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di procedere alla stipula dello stesso. In relazione alle diverse tipologie di dati personali riferiti al Cliente, quest'ultimo, ai sensi degli articoli 15-22 del RGPD, ha il diritto di:

(i) accedere e chiederne copia;

(ii) richiedere la rettifica;

(iii) richiedere la cancellazione;

(iv) ottenere la limitazione del trattamento;

(v) opporsi al trattamento;

(vi) ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;

(vii) proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art 77 del GDPR. A tal fine può utilizzare il modello messo a disposizione dal Garante per la protezione dei dati personali di cui al link: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>.

Per l'esercizio dei diritti o per la revoca del consenso il Cliente può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali scrivendo al seguente indirizzo e-mail intermatica@pec.intermatica.it, nonché inviando una comunicazione alla sede del Titolare all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali.



5. PUNTI DI CONTATTO

Puoi contattarci nei seguenti modi:

Segreteria Intermatica.

(+39) 06 85361 – Lunedì/Venerdì

Servizio Clienti Intermatica.

(+39) 06 85365 – Lunedì/Venerdì – ConTe@intermatica.it

Sito Internet.

www.intermatica.it

e-commerce www.intermatica-shop.it

Sede Operativa.

Intermatica S.p.A. - Via di Affogalasio 105, 00148 Roma.

