

CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. PREMESSA	2
1.1. LA SOCIETA' Intermatica S.p.A.....	2
2. PRINCIPI	2
2.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	2
2.2 RISPETTO DELL'AMBIENTE	3
2.3 ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	3
2.4 CONTINUITA'	3
2.5 DIRITTO DI SCELTA.....	3
2.6 PARTECIPAZIONE	3
2.7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	3
2.8 SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	3
2.9 CORTESIA	3
3. IMPEGNI	4
3.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI.....	4
3.2 OFFERTE DEI SERVIZI	4
3.3 CONSUMI	5
3.4 PAGAMENTO DEI SERVIZI	5
3.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
3.6 ASSISTENZA.....	6
3.7 QUALITA' DEI SERVIZI	6
3.8 RIMBORSI ED INDENNIZZI.....	7
4. IIFORMATIVA SULLE MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679	7
5. SERVIZI	7
5.1 SMS/MMS	7
5.2 Servizi di Piattaforma di Rete Intelligente.....	7
5.3 Numerazioni VoIP	7
6. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	7
7. PUNTI DI CONTATTO	7

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni che Intermatica S.p.A. offre ai propri clienti.

Art. 2 - Carta

La Carta dei Servizi, attraverso le offerte proposte, propone di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, non discriminazione, tutela dei minori e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità.

Art. 3 - Applicazione

rapporti di Intermatica S.p.A. con i propri Clienti.

Intermatica S.p.A. (di seguito denominata anche "Intermatica" o "Società") ha predisposto la Carta dei Servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (adottate in data 24 luglio 2003 e relativa alla "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") e n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004.

1.1. LA SOCIETA' Intermatica S.p.A.

Intermatica ha sede legale a Roma, Via di Affogalasino 105 e-mail premiumline@intermatica.it

Intermatica è un operatore autorizzato a fornire servizi di messaggistica Aziendale SMS MMS A2P P2A e di servizi telefonia fissa VoIP sull'intero territorio nazionale.

Intermatica è attiva nel mercato della fonia su IP (VOIP), avvalendosi con riguardo a tale offerta delle infrastrutture e accordi commerciali di altri operatori di telecomunicazione.

2. PRINCIPI

2.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ' DI TRATTAMENTO

Intermatica fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i Clienti, non operando discriminazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo tra:

- sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche;
- le diverse aree geografiche;
- le diverse categorie o fasce di Clienti.

Intermatica si impegna a favorire e a comunicare ai Clienti qualsiasi forma di fruizione dei servizi, volta a consentire ai disabili e agli anziani parità di accesso e di utilizzo dei servizi di telecomunicazioni.

2.2 RISPETTO DELL'AMBIENTE

Intenti al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello “sviluppo sostenibile”.

2.3 ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

Sono presenti specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.

2.4 CONTINUITÀ'

Intermatica eroga i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di assistenza tecnica, di manutenzione e di riparazione, anche conseguenti ad un eventuale guasto e/o malfunzionamento, nonché a cause di forza maggiore.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni totali del servizio, Intermatica ne dà comunicazione ai propri Clienti con congruo anticipo tramite e-mail o comunicazione scritta, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed un recapito, sia telefonico che e-mail, al quale potersi rivolgere per ottenere assistenza e informazioni.

2.5 DIRITTO DI SCELTA

La stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali sono resi ugualmente accessibili e praticabili mediante procedure semplici e chiare.

2.6 PARTECIPAZIONE

Intermatica è disponibile a ricevere suggerimenti e/o indicazioni da utente o associazione di consumatori, garantendo un riscontro entro 90 giorni dalla data della ricezione del/i suggerimento/i.

2.7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Garantire al Cliente il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

2.8 SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Il miglioramento sarà garantito attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute da Intermatica più idonee allo scopo.

2.9 CORTESIA

Intermatica si avvale di Customer Care qualificato, in grado di garantire ai Clienti la massima professionalità, competenza e cortesia.

3. IMPEGNI

3.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Al fine di garantire un rapporto trasparente con i Clienti, Intermatica si impegna a presentare, in modo ordinato e chiaro, i contenuti dei servizi offerti, i termini e le modalità di fornitura dei medesimi. In particolare:

- comunicare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicati, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio;
- presentare ai Clienti l'informativa di cui all'art. 13 del d.lgs. 196/2003, sulle modalità di trattamento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali;
- fornire ai Clienti informazioni riguardanti la disponibilità e le modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, come previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, nonché la disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione (con particolare riguardo a quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori);
- informare i Clienti del loro diritto di scegliere se essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, nonché le modalità di fornitura degli elenchi vedi delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato e le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale per portabilità del numero.

3.2 OFFERTE DEI SERVIZI

Intermatica si impegna a riportare nelle offerte, che sono parte integrante del contratto di fornitura dei servizi:

- la descrizione del servizio offerto.
- le condizioni tecniche ed economiche con riguardo tra l'altro a:
- il dettaglio dei prezzi applicati;
- il tempo di fornitura e di attivazione dei servizi offerti;
- i riferimenti e gli orari in cui l'assistenza tecnica è attiva;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di comunicazione ai Clienti delle modifiche ai contenuti tecnico- economici dei servizi offerti e del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni;
- gli indennizzi e i rimborsi cui i Clienti hanno diritto qualora il servizio non sia soddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

Intermatica si impegna inoltre a comunicare ai Clienti, con un preavviso di almeno 30 giorni, eventuali modifiche alle condizioni contrattuali, nonché il diritto degli stessi di recedere dal contratto, senza penali, in caso di mancata accettazione delle suddette modifiche.

3.3 CONSUMI

È fornito al Cliente, previa richiesta e senza ulteriori costi, uno strumento che consenta di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Intermatica si riserva, previo avviso al Cliente:

- in caso di utilizzo anomalo o uso fraudolento, di sospendere il/i servizio/i offerto/i;
- l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza modalità e tempistica di fatturazione, in caso di utilizzo del servizio in modo massivo o superiore a quanto previsto in fase di contrattazione.

3.4 PAGAMENTO DEI SERVIZI

Intermatica inserisce nelle fatture relative ai servizi attivi:

- le scadenze e le modalità di pagamento e di ricorso;
- le informazioni concernenti i pagamenti, quali ad esempio pagamenti anticipati, ratei di canoni o consumi pregressi e/o contributi di disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali relative variazioni;
- per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, la richiesta di pagamento degli interessi il cui importo non è tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, e sue successive modifiche e integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

Le fatture saranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del relativo pagamento, salve le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dei Clienti, Intermatica non richiede il pagamento di alcun compenso in caso di attivazione o di disattivazione servizi o di contratti ovvero di fornitura di beni o di servizi non richiesti. In tal caso, Intermatica si farà carico di tutti i costi necessari per procedere al ripristino della precedente configurazione.

3.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI

I Clienti possono presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica ai recapiti indicati nel successivo punto 7 ("Punti di contatto").

Intermatica darà riscontro alle segnalazioni ricevute con celerità, e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento delle segnalazioni/reclami saranno comunicati i provvedimenti o le misure finalizzati a rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rifiuto delle segnalazioni/reclami, la risposta sarà in forma scritta e adeguatamente motivata con l'indicazione degli

accertamenti effettuati. Nel caso che i riscontri non siano giudicati soddisfacenti, si comunicheranno al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, come da delibera n. 182/02/CONS. È facoltà del Cliente esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, fatte salve le eventuali controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del/iservizio/i.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato "A" alla delibera n. 182/02/CONS.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito/fraudolento, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati; in caso contrario, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

3.6 ASSISTENZA

Intermatica fornisce un servizio di assistenza clienti - accessibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, nonché per posta o in via telematica è possibile segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti connessi ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo al numero telefonico di assistenza indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

3.7 QUALITA' DEI SERVIZI

Intermatica, nell'ottica di fornire un servizio di eccellenza, si impegna a garantire tempi certi nell'attivazione dei servizi offerti. In particolare:

- per le numerazioni geografiche VOIP (servizio inbound) e Servizio SMS, l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Intermatica, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.

Intermatica adotterà gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi e i periodi di misurazione previsti dagli allegati da 1 a 12 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.254/04/CSP.

I suddetti obiettivi di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, nonché ai Clienti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Intermatica provvederà a pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati effettivamente raggiunti nell'anno solare di riferimento ed invia, contestualmente, tale relazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

3.8 RIMBORSI ED INDENNIZZI

Intermatica rimborsa al Cliente le somme erroneamente addebitate e, in caso di servizi prepagati, informa i Clienti della possibilità di richiedere il rimborso stesso. L'accredito degli importi dovuti avverrà entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, il Cliente sarà informato della possibilità di richiedere tale accredito.

4. IINFORMATIVA SULLE MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679

In relazione agli specifici servizi acquistati sono fornite preliminarmente tutte le informazioni previste dagli articoli 13 e 14 Gdpr in ragione delle specifiche attività di trattamento.

5. SERVIZI

Servizi offerti:

5.1 SMS/MMS

Intermatica offre ai propri Clienti servizio SMS/MMS, SMS Aziendale – ai sensi della Delibera AGCOM 8/15/CIR, 42/13/CIR; 12/23/CIR e successive modifiche ed integrazioni.

5.2 Servizi di Piattaforma di Rete Intelligente

Intermatica amplia l'offerta per Numerazioni Geografiche con un pacchetto di servizi di Rete Intelligente con cui il Cliente può configurare la singola numerazione in relazione alle proprie esigenze.

5.3 Numerazioni VoIP

Intermatica offre ai propri Clienti la possibilità di avere numerazioni VOIP su infrastrutture a larga banda di terzi. Le numerazioni sono di due tipologie:

- numerazioni distretto più numero identificativo.

6. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è resa disponibile ai Clienti prima dell'esecuzione del contratto, indicando, il percorso internet di Intermatica – Governance – Servizio SMS dove è possibile reperirla.

7. PUNTI DI CONTATTO

Per qualunque esigenza, è possibile contattare Intermatica mediante:

- telefono: 0685361, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
- e-mail: premiumline@intermatica.it
- posta: Intermatica S.p.A., Via di Affogalasio 105 - Roma