

CARTA DEI SERVIZI ip telecom

PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce il documento con il quale ip telecom srl definisce i principi, gli standard qualitativi e le modalità di erogazione dei propri servizi di comunicazione elettronica e servizi IT (connettività, centralino, cloud e hosting), nonché gli strumenti messi a disposizione dei Clienti per l'assistenza, la segnalazione dei disservizi, la presentazione dei reclami e la tutela dei propri diritti.

La Carta è redatta nel rispetto della normativa vigente e, per quanto applicabile, delle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

La Carta dei Servizi è parte integrante del sistema documentale che disciplina il rapporto tra ip telecom srl e il Cliente e deve essere letta congiuntamente alla Proposta/Offerta commerciale, alla relativa documentazione informativa, alla Sintesi contrattuale, ove prevista, e alle Condizioni Generali di Contratto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ip telecom srl svolge la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

- eguaglianza e imparzialità, garantendo parità di trattamento ai Clienti, compatibilmente con le caratteristiche dei servizi e delle offerte;
- continuità e regolarità, nei limiti delle caratteristiche tecniche del servizio, degli interventi di manutenzione e delle circostanze non imputabili a ip telecom srl;
- partecipazione, garantendo al Cliente la possibilità di fornire segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- trasparenza, mediante informazioni chiare sulle caratteristiche dei servizi, sulle condizioni economiche, sulla durata, sulle modalità di recesso e sugli eventuali costi;
- efficienza ed efficacia, attraverso personale qualificato e procedure finalizzate alla tempestiva gestione delle richieste;
- cortesia e professionalità, nei rapporti con il Cliente;
- tutela della riservatezza, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Le caratteristiche tecniche, economiche e contrattuali dei singoli servizi sono riportate nella relativa Proposta/Offerta commerciale e nella documentazione contrattuale.

Prima della conclusione del contratto, il Cliente riceve le informazioni previste dalla normativa applicabile, in forma chiara, dettagliata e facilmente comprensibile.

Eventuali limitazioni tecniche, dipendenze da reti o infrastrutture di terzi, condizioni di fattibilità, caratteristiche degli apparati e specifici livelli di servizio sono indicati nella documentazione relativa alla singola offerta.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I tempi di attivazione decorrono dalla corretta ricezione della Proposta di Contratto sottoscritta e dall'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica.

L'attivazione di alcuni servizi può dipendere dalla disponibilità di infrastrutture, da attività di operatori terzi o dal rilascio di autorizzazioni amministrative.

Qualora emergano criticità tecniche o realizzative, ip telecom informerà il Cliente e, ove necessario, potrà procedere alla revisione dell'ordine o alla sua mancata accettazione secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale.

Il tempo di attivazione è definito come il numero di giorni, solari o lavorativi, intercorrenti tra la data dell'ordine e la data in cui, mediante comunicazione da parte di ip telecom srl al Cliente, il servizio è reso disponibile.

ASSISTENZA TECNICA E SERVIZIO POST-VENDITA

I servizi di assistenza di ip telecom srl sono erogati attraverso personale qualificato e specializzato, con conoscenze dei servizi e degli apparati forniti, nonché con il supporto di tecnici specializzati per le attività di intervento da remoto e, ove necessario, on-site.

L'assistenza è finalizzata alla diagnosi e alla risoluzione delle anomalie relative ai servizi forniti da ip telecom srl, nei limiti delle responsabilità e degli SLA applicabili al singolo servizio.

ACCESSO AL SERVIZIO CLIENTI E SEGNALE GUASTI

In caso di malfunzionamenti o disservizi, il Cliente può richiedere assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite:

- 0736 6110
- support@iptelecom.it

A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi, il servizio di assistenza di ip telecom provvede all'apertura di un Trouble Ticket, che terrà traccia dell'ora di ricevimento della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura.

Perimetro di responsabilità: L'assistenza e gli SLA di ip telecom coprono gli apparati (CPE) installati presso la sede del Cliente, i collegamenti di rete gestiti e le infrastrutture proprietarie o in gestione diretta (inclusi i datacenter per

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugolini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it



Cloud e Hosting nei limiti contrattuali). Sono esclusi i guasti derivanti da impianti elettrici non a norma, manomissioni del Cliente o cause di forza maggiore.

La responsabilità di ip telecom non comprende quanto non espressamente ricompreso nelle precedenti categorie.

Sono esclusi dagli SLA, in particolare, malfunzionamenti e/o interruzioni causati da eventi eccezionali, cause di forza maggiore, cause esterne non direttamente dipendenti dalla volontà di ip telecom srl, nonché situazioni imputabili al Cliente, quali, a titolo esemplificativo, manomissioni, utilizzo non conforme, indisponibilità dei locali, ritardi nell'accesso e problematiche relative agli impianti o alla rete interna del Cliente.

TEMPI DI INTERVENTO E RIPRISTINO

Per guasto si intende un malfunzionamento tecnico che determini la totale o parziale indisponibilità del Servizio o ne comprometta significativamente la regolare fruizione.

I tempi di intervento e di ripristino sono determinati in funzione della tipologia di Servizio e della gravità del guasto.

Salvo diversi accordi specifici nell'offerta commerciale, gli standard di ripristino per i guasti bloccanti sono i seguenti:

Tipologia Servizio	Guasto totale	Tempo standard di ripristino
Connettività	Totale indisponibilità	8-48 ore lavorative
Cloud	Totale indisponibilità	8-24 ore lavorative
Hosting	Totale indisponibilità	8-48 ore lavorative
Centralino	Totale indisponibilità	8-24 ore lavorative
Altri servizi IT	Totale indisponibilità	8-48 ore lavorative

I tempi indicati nella tabella costituiscono gli standard di servizio (SLA) applicabili al relativo Servizio e si riferiscono ai guasti bloccanti, ossia ai guasti che determinano la totale indisponibilità del Servizio. Per guasti che comportino una disponibilità parziale o una riduzione delle funzionalità del Servizio, i tempi di intervento e di ripristino potranno essere differenti e saranno determinati in funzione della gravità e della natura della problematica.

Qualora per uno specifico Servizio siano previsti, nell'offerta commerciale, nel contratto o in altra documentazione contrattuale, SLA differenti o più specifici rispetto a quelli indicati nella presente Carta dei Servizi, troveranno applicazione gli SLA espressamente concordati per il singolo Servizio.

Le segnalazioni di guasto possono essere effettuate 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La gestione tecnica specialistica è effettuata, salvo diverso SLA previsto per il singolo Servizio, dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00, con esclusione dei giorni festivi.

Ai fini del calcolo dei tempi espressi in ore lavorative, per giornata lavorativa si intendono le ore comprese nella fascia di gestione tecnica sopra indicata. Il conteggio decorre dalla corretta apertura del ticket e dalla disponibilità delle informazioni necessarie alla gestione della segnalazione.

Il conteggio dei tempi di intervento e di ripristino è sospeso per tutto il periodo in cui la gestione o la risoluzione del guasto sia impedita o ritardata da cause non imputabili a IP Telecom, comprese, a titolo esemplificativo, la mancata disponibilità o collaborazione del Cliente, la necessità di accedere a locali, apparati o infrastrutture del Cliente, la mancata fornitura di informazioni o autorizzazioni necessarie, nonché interventi, malfunzionamenti o indisponibilità relativi a reti, infrastrutture, apparati o servizi di terzi non direttamente controllabili da ip telecom.

I tempi di intervento e di ripristino possono inoltre essere sospesi o non trovare applicazione in caso di forza maggiore, eventi naturali, interruzioni dell'alimentazione elettrica, provvedimenti delle Autorità, interventi o modifiche effettuati dal Cliente o da terzi, uso non conforme del Servizio o altre circostanze non ragionevolmente controllabili da IP Telecom. Gli SLA indicati costituiscono standard di servizio e non costituiscono garanzia assoluta di ripristino entro il termine indicato, in quanto i tempi effettivi possono dipendere dalla natura, dalla causa e dalla complessità del guasto e dalle condizioni tecniche necessarie per procedere al ripristino.

SPECIFICHE PER SERVIZI CLOUD E HOSTING:

- **Backup e Dati:** Salvo espressa pattuizione e opzione di backup sottoscritta contrattualmente, il Cliente è l'unico responsabile del salvataggio (backup) dei propri dati, file e database ospitati sui servizi Cloud o di Hosting. ip telecom è esonerata da responsabilità per perdita di dati imputabile a cause non dipendenti da dolo o colpa grave propria.
- **Uso Consapevole e divieto di Abusi:** I servizi Cloud e Hosting non devono essere utilizzati per attività illecite, invio di spam, diffusione di malware o violazione di diritti di terzi. ip telecom si riserva il diritto di sospendere immediatamente i servizi in caso di segnalazioni di abusi (*abuse*) o pericolo per la sicurezza della rete.

ACCESSO AL SERVIZIO SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Per problematiche di carattere amministrativo il Cliente potrà richiedere assistenza ai seguenti riferimenti:

- 0736.6110: numero disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 18.00, esclusi i giorni festivi;
- servizioclienti@iptelecom.it

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugonini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it

MODALITA' DI FATTURAZIONE

La fatturazione decorre dalla data di attivazione risultante dalla comunicazione di avvenuto collaudo del Servizio da parte del tecnico ip telecom.

Il corrispettivo dovuto dal Cliente sarà fatturato secondo le seguenti modalità:

- eventuali contributi di attivazione/installazione saranno fatturati all'attivazione del relativo servizio;
- i canoni dei servizi saranno fatturati mensilmente in modalità posticipata;
- i servizi a consumo saranno fatturati mensilmente in modalità posticipata, in funzione del traffico generato;
- eventuali canoni relativi a opzioni e prestazioni aggiuntive saranno fatturati mensilmente in rate posticipate, a decorrere dalla data di attivazione del servizio cui si riferiscono.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura mediante addebito diretto su conto corrente bancario tramite SDD-SEPA ed il Cliente è tenuto a sottoscrivere l'apposito modulo. Il conto corrente dovrà essere necessariamente intestato al soggetto intestatario della Proposta di Contratto.

In caso di insoluto, potranno essere addebitati nella fattura successiva € 7,50 oltre IVA, nonché gli interessi applicabili ai sensi della normativa vigente e delle condizioni contrattuali.

In caso di ritardo nei pagamenti, ip telecom potrà, previa comunicazione al Cliente e nel rispetto della normativa applicabile, sospendere l'erogazione dei servizi fino alla regolarizzazione della posizione.

APPARATI E MATERIALE A NOLEGGIO/COMODATO D'USO

Gli apparati, dispositivi, router, access point, centralini, antenne, switch, telefoni, citofoni e ogni altro materiale fornito da ip telecom srl potranno essere concessi al Cliente in noleggio e/o comodato d'uso, secondo quanto specificamente indicato nella Proposta/Offerta e nella documentazione contrattuale.

La proprietà degli apparati resta in ogni caso esclusivamente di ip telecom.

Per tutta la durata del contratto, ip telecom garantirà sui materiali a noleggio:

- assistenza tecnica;
- manutenzione ordinaria;
- sostituzione degli apparati guasti per difetti tecnici non imputabili al Cliente;
- supporto da remoto e, ove necessario, intervento on-site.

Restano esclusi dall'assistenza e manutenzione inclusa:

- danni causati da uso improprio, negligenza o incuria del Cliente;
- manomissioni, modifiche o interventi effettuati da personale non autorizzato da ip telecom;
- danni derivanti da eventi atmosferici, sbalzi di tensione, fulmini, incendi, allagamenti o cause di forza maggiore;
- furto, smarrimento o danneggiamento volontario degli apparati;
- utilizzo non conforme alle specifiche tecniche fornite;
- problematiche derivanti da impianti elettrici o reti interne del Cliente non conformi.

Il Cliente si impegna a custodire con diligenza gli apparati ricevuti e a consentire al personale incaricato da ip telecom l'accesso ai locali per le attività di verifica, assistenza, manutenzione o sostituzione.

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente sarà tenuto alla restituzione degli apparati a noleggio e/o comodato d'uso entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di ip telecom.

In caso di mancata restituzione, danneggiamento irreparabile o smarrimento degli apparati, ip telecom avrà facoltà di addebitare al Cliente il relativo valore commerciale oltre agli eventuali costi sostenuti, nel rispetto della normativa applicabile.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

I tempi di attivazione decorrono dalla data di corretta ricezione della Proposta di Contratto firmata e dall'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica. Il Cliente prende atto che l'attivazione di alcuni servizi può dipendere da prestazioni di operatori terzi, da autorizzazioni amministrative o da altri fattori non direttamente controllabili da ip telecom.

Qualora in fase di sopralluogo esecutivo si dovessero riscontrare criticità realizzative, l'ordine potrà essere soggetto ad integrale revisione e/o ad annullamento, con conseguente mancata accettazione della Proposta o risoluzione del Contratto eventualmente già concluso, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di ip telecom nei confronti del Cliente.

RECLAMI

Il Cliente può presentare reclami relativi ai servizi, alla fatturazione, all'assistenza o ad altri aspetti del rapporto contrattuale utilizzando i canali messi a disposizione da ip telecom, incluso l'indirizzo servizioclienti@iptelecom.it e, ove necessario, la PEC fiberlab@pec.it.

Il reclamo deve contenere, ove possibile, i dati identificativi del Cliente, il riferimento contrattuale, una descrizione del problema e ogni elemento utile alla verifica.

ip telecom srl provvede alla gestione dei reclami nel rispetto dei termini e delle procedure previsti dalla normativa applicabile e dalle proprie procedure interne.

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugonini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it



INDENNIZZI

In presenza dei presupposti previsti dalla normativa vigente, il Cliente ha diritto agli eventuali indennizzi previsti dalla disciplina AGCOM applicabile.

Gli indennizzi sono disciplinati, per quanto applicabile, dal Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, come modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS, nonché dalle successive disposizioni eventualmente applicabili.

Restano ferme le eventuali condizioni più favorevoli riconosciute al Cliente dalla specifica offerta o dalla normativa vigente.

PRIVACY E PROTEZIONE DATI

I dati personali del Cliente sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Le informazioni relative al trattamento dei dati personali sono contenute nell'informativa privacy resa disponibile da ip telecom attraverso i propri canali ufficiali.

CONTINUITA', MANUTENZIONE E CAUSE NON IMPUTABILI

ip telecom adotta le misure tecniche e organizzative ragionevolmente necessarie per assicurare la continuità e la regolarità dei servizi.

Non costituiscono, di norma, violazione degli standard di servizio gli eventi derivanti da forza maggiore, eventi naturali, provvedimenti delle autorità, guasti o indisponibilità di reti e infrastrutture di terzi non controllabili da ip telecom, atti di terzi, scioperi, indisponibilità di energia, danneggiamenti, manomissioni o altre circostanze non imputabili a ip telecom. Eventuali interventi programmati di manutenzione saranno comunicati al Cliente secondo modalità e tempi compatibili con la natura dell'intervento.

MIGRABILITA' E PORTABILITA'

Qualora applicabili al servizio, le procedure di migrazione e portabilità del numero saranno effettuate secondo la normativa vigente e le procedure tecniche definite dall'Autorità competente.

ip telecom assicura al Cliente le informazioni necessarie per l'esercizio dei relativi diritti.

TUTELA DEGLI UTENTI

ip telecom srl garantisce ai Clienti i diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche.

Le disposizioni relative ai contratti, al recesso, alla durata, alla trasparenza e agli altri diritti degli utenti finali sono applicate secondo la normativa AGCOM vigente.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclami a ip telecom e, ove il reclamo non trovi soluzione, utilizzare le procedure di risoluzione delle controversie previste dalla normativa vigente.

Per le controversie rientranti nell'ambito di competenza AGCOM, è previsto il ricorso alla procedura di conciliazione attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, secondo le disposizioni applicabili.

LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è regolato dalla legge italiana deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

Per quanto non espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche, della normativa AGCOM applicabile e delle altre disposizioni vigenti.

Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 15.2 del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Ascoli Piceno.

Restano salve le disposizioni inderogabili poste a tutela degli utenti finali.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

ip telecom si riserva di aggiornare la presente Carta dei Servizi in relazione all'evoluzione normativa, tecnologica e organizzativa e alle caratteristiche dei servizi offerti.

La versione aggiornata sarà resa disponibile attraverso il sito www.iptelecom.it.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet di ip telecom srl ed è resa disponibile ai Clienti in formato accessibile e durevole secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugolini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it

