

## CARTA DEI SERVIZI EL.COM SRL PER L'ANNO 2018

### Sommario

#### PREMESSA

L'OPERATORE

LA STRUTTURA

#### PARTE PRIMA

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.2 EGUALIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO

1.3 INTERVENTO ATTIVO

1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE

1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

#### PARTE SECONDA

2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### PARTE TERZA

3.1 TUTELA DEL CLIENTE

3.2 GESTIONE RECLAMI

3.3 SICUREZZA

3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.

## **PREMESSA**

La Carta dei servizi EL.COM. SRL rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da EL.COM SRL nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che EL.COM SRL assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi EL.COM SRL recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni (\*). La Carta dei servizi EL.COM SRL è accessibile sul sito istituzionale [www.dodonet.it](http://www.dodonet.it) e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service dodonet è disponibile al numero Tel +39 080 2222332 dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), tramite Fax +39 080 4425819 o indirizzo e-mail [support@dodonet.it](mailto:support@dodonet.it) per fornire ogni informazione al riguardo.

È prevista una verifica annuale dell'andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito [www.dodonet.it](http://www.dodonet.it).

La Carta dei servizi EL.COM SRL è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

*(\*) N°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n 249) e successive modificazioni.*

## **L'OPERATORE**

EL.COM SRL, con sede legale in Via Contardo Ferrini, 3 – 72015 Fasano (Br) si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti ed in particolare, attraverso la rete Dodonet, di portare l'Adsl in luoghi dove le grandi società nazionali non vogliono o non possono arrivare, dove imprese e famiglie hanno però la necessità di connettersi alla rete e di essere *on line* in qualsiasi momento.

## **LA STRUTTURA**

La Carta dei servizi EL.COM SRL è articolata in tre diverse parti:

Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;

Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;

Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

## PARTE PRIMA

### **1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da EL.COM SRL sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da EL.COM SRL avviene nel rispetto dei principi di:

eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;

intervento attivo;

continuità dei servizi;

chiarezza e correttezza delle procedure;

efficacia ed efficienza.

### **1.2 EGUAGLIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO**

EL.COM SRL fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. EL.COM SRL si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, EL.COM SRL si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

### **1.3 INTERVENTO ATTIVO**

Attraverso il Customer Care EL.COM SRL, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. EL.COM SRL si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

### **1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI**

EL.COM SRL si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio EL.COM SRL si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando

la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo EL.COM SRL si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può estendersi ai disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di EL.COM SRL. In ogni caso la misura di eventuali indennizzi spettanti al cliente non potrà superare il costo mensile dell'abbonamento.

### **1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE**

EL.COM SRL si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. EL.COM SRL rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso EL.COM SRL si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale [www.dodonet.it](http://www.dodonet.it) viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

### **1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI**

EL.COM SRL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03 nonché del nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 679/2016). Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di EL.COM SRL, in ogni momento, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede amministrativa di EL.COM SRL. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a EL.COM SRL, Via Contardo Ferrini, 3 – 72015 Fasano (Br).

## PARTE SECONDA

### **2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI**

Il Cliente interagisce con EL.COM SRL per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti 080 4393202);
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati (generale 080 4425819);
- corrispondenza postale (EL.COM SRL, Via Contardo Ferrini, 12 – 72015 Fasano (Br));
- posta elettronica (support@dodonet.it)
- posta elettronica certificata (elcom.srl@pec.it)

### **2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

EL.COM SRL 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 EL.COM SRL analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

In riferimento ai risultati emersi EL.COM SRL si impegna a:

- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

EL.COM SRL pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da EL.COM SRL al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, EL.COM SRL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### **2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI**

Premesso che EL.COM SRL mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, EL.COM SRL si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

### **2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- pagamento in contanti;
- con addebito diretto presso conto corrente bancario (SDD);
- tramite MAV bancario;
- tramite bonifico anticipato.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di EL.COM SRL per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

### **2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

EL.COM SRL garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

## PARTE TERZA

### **3.1 TUTELA DEL CLIENTE**

EL.COM SRL si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con riferimento al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

### **3.2 GESTIONE RECLAMI**

I Clienti EL.COM SRL potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di EL.COM SRL. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. EL.COM SRL si impegna a prendere in carico la segnalazione entro due giorni lavorativi successivi. EL.COM SRL si impegna a fornire un tempestivo riscontro che comunque dovrà intervenire nei 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, EL.COM SRL informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. In caso di controversia, per la soluzione della stessa dovrà esperirsi tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative.

### **3.3 SICUREZZA**

EL.COM SRL si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center EL.COM SRL avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

EL.COM SRL garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti EL.COM SRL;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

#### **3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: 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.