



TLC Telecomunicazioni s.r.l.

Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT) - Cap. Sociale € 10.000 i.v. -
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Latina al numero 158345
C.F. e P.IVA: 02268530595 Tel. 0771266657 Fax. 0771883114
Assistenza Clienti 800132824

CARTA DEI SERVIZI

Di TLC Telecomunicazioni s.r.l.

1. Introduzione

La Carta dei Servizi di TLC Telecomunicazioni s.r.l. (di seguito TLC), redatta in conformità alla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e alle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP), ha lo scopo di illustrare al cliente i servizi forniti da TLC nonché di informarli sulle modalità di gestione del loro contratto con TLC. Con la Carta Servizi, TLC intende informare i propri utenti in merito a:

- La società TLC: indirizzi e numeri utili;
- I principi fondamentali che caratterizzano l'attività di TLC;
- Le caratteristiche dei servizi offerti da TLC ai propri clienti, inclusi gli standard qualitativi garantiti;
- Il codice di condotta di TLC.

2. La Società TLC, indirizzi e recapiti

TLC Telecomunicazioni S.r.l. ("TLC") ha sede legale in Via Solaro, 27 - 04023 Formia (LT). TLC offre un'ampia gamma di servizi di Telecomunicazioni, con una attenzione particolare all'utenza residenziale e alle piccole e medie imprese.

L'assistenza clienti TLC: indirizzo e numeri utili

Qualora i clienti abbiano una richiesta od un reclamo inerente a qualunque aspetto dei servizi forniti, potranno contattare il servizio di Assistenza clienti di TLC telefonicamente, via fax o per posta, rispettivamente ai seguenti recapiti:

- Telefono: 800132824 (Lun - ven 09,00 – 13,00 e dalle 15,00 – 19,00; chiamata gratuita)
- Telefono: 0771266657 (Lun - ven 09,00 – 13,00 e dalle 15,00 – 19,00; da rete mobile)
- Fax: 0771883114
- Indirizzo: Casella Postale n. 32 – Formia Centro, 04023 Formia (LT)

3. Principi fondamentali

Nello svolgimento della propria attività, TLC applica i seguenti principi:

Non discriminazione. TLC offre i propri servizi nel rispetto dei principi dell'uguaglianza e della non discriminazione, indipendentemente dal sesso, razza, età, lingua, religione o convinzioni politiche.

Efficienza ed efficacia. TLC persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dei servizi, in modo che gli stessi soddisfino le esigenze dei clienti in modo efficace ed effettivo.

Chiarezza e semplicità. L'attività di TLC, ivi compresi i termini contrattuali ed i rapporti con il cliente, è improntata ai principi della chiarezza e della semplicità, e le condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi sono eque e realistiche.

Continuità. TLC si prefigge l'obiettivo di fornire i propri servizi con regolarità e continuità, senza interruzioni non necessarie. Nel caso di manutenzione ordinaria e straordinaria, TLC adotterà tutte le misure necessarie per limitare il disagio arrecato al cliente.





TLC Telecomunicazioni s.r.l.

Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT) - Cap. Sociale € 10.000 i.v. -
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Latina al numero 158345
C.F. e P.IVA: 02268530595 Tel. 0771266657 Fax. 0771883114
Assistenza Clienti 800132824

Partecipazione. Il cliente ha il diritto di richiedere informazioni in merito ai propri dati elaborati da parte di TLC (in conformità con l'articolo 7 del Decreto legislativo n. 196/2003), di presentare proposte, suggerimenti e reclami al fine di migliorare i servizi forniti.

Diritto di scelta. TLC mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Cortesìa assistenza e trasparenza. I nostri operatori ed il nostro staff sono sempre disponibili per cercare di soddisfare le richieste del cliente.

4. Descrizione del servizio

TLC in qualità di Reseller munito di autorizzazione Ministeriale alla rivendita di traffico, fornisce il servizio di fonia in CS (Carrier Selection), CPS (Carrier Pre Selection), WLR (Wholesale line rental) e VOIP (Voice over IP).

TLC inoltre fornisce servizi internet in qualità di ISP, quali Internet analogico e ISDN, ADSL ed HDSL.

Ai menzionanti servizi principali, vanno aggiunti i servizi commercializzati da TLC a titolo secondario quali il servizio FAX Virtuale, le numerazioni speciali 800 e 199, i servizi SMS, Web e di posta elettronica professionale.

Attivazione e disattivazione del servizio

TLC si impegna ad attivare tutti i propri servizi nel più breve tempo possibile.

In caso di scioglimento del contratto TLC si impegna a disattivare i propri servizi entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso inviata dal cliente mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Malfunzionamenti / interruzione del servizio

TLC si impegna ad intervenire con tempestività nella risoluzione dei malfunzionamenti ad essa eventualmente segnalati dai clienti.

Standard di qualità

TLC misura e si sforza costantemente di migliorare i livelli di qualità dei propri servizi. La qualità dei servizi di TLC viene misurata su base continuativa. TLC misura i seguenti parametri:

- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- Fatture contestate;
- Accuratezza della fatturazione;
- Tempi di fornitura dei propri servizi.

5. Codice di condotta

Fatturazione e pagamento

Normalmente TLC emette fatture mensili. Le fatture saranno di norma inviate in modalità dettagliata. Qualora l'importo da pagare per i servizi TLC sia, con riferimento ad uno specifico periodo mensile, inferiore ad un determinato ammontare, la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il cliente non riceverà alcuna fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun





TLC Telecomunicazioni s.r.l.

Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT) - Cap. Sociale € 10.000 i.v. -
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Latina al numero 158345
C.F. e P.IVA: 02268530595 Tel. 0771266657 Fax. 0771883114
Assistenza Clienti 800132824

pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico telefonico sarà addebitato sulla fattura successiva.

Le fatture emesse da TLC dovranno essere pagate secondo le modalità e nel rispetto dei termini indicati nelle stesse. Tali termini non potranno mai essere inferiori a quindici giorni dal ricevimento delle fatture.

Se una fattura non è assolta nei termini previsti, TLC invierà almeno una comunicazione di sollecito. In caso di mancato pagamento, TLC sospenderà la fornitura del servizio entro i termini comunicati al cliente.

Qualora una fattura rimanga inevasa anche dopo la sospensione del servizio, TLC invierà al cliente un'ultima comunicazione di richiesta del pagamento e terminerà l'erogazione del servizio entro i termini comunicati allo stesso cliente. Tale comunicazione di richiesta del pagamento comunicherà che, qualora lo stesso non sia ricevuto entro un termine prestabilito, TLC potrà avvalersi di un'agenzia di recupero crediti o procedere legalmente nei confronti del cliente senza ulteriori comunicazioni. In tali circostanze, TLC procede a rendere noto presso le agenzie preposte, il recupero crediti in atto, con la conseguente registrazione del cliente per insolvenza. In determinate circostanze, TLC può offrire al cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

Reclami dei clienti

Presentazione di un reclamo

Qualora voglia presentare un reclamo, il cliente dovrà contattare il servizio di Assistenza Clienti di TLC. I numeri e gli indirizzi utili a tale scopo sono indicati sopra. Il cliente che presenta un reclamo è tenuto a fornire le seguenti informazioni:

- Descrizione delle ragioni del reclamo;
- Il numero di codice cliente presso TLC;
- I propri recapiti, incluso il numero di telefono, possibilmente l'indirizzo di posta elettronica, etc.

Contestazione delle fatture. Le contestazioni relative alle fatture devono essere presentate per iscritto entro 30 giorni dalla data della fattura. Qualora la fattura non sia contestata entro tale termine, la stessa si considererà accettata. (è facoltà di TLC accettare anche contestazioni effettuate oralmente)

In caso di contestazione della fattura, il cliente dovrà pagare l'eventuale ammontare non contestato entro il termine stabilito, ma potrà trattenere il valore dell'importo contestato. I dati della contestazione dovranno essere notificati per iscritto a TLC.

Gestione dei reclami. TLC si prefigge di trattare i reclami in un lasso di tempo compreso tra 15 e 30 giorni dalla comunicazione scritta del reclamo stesso da parte del cliente, in dipendenza della sua complessità. Appena riceverà il reclamo scritto, TLC invierà una comunicazione che conferma la ricezione dello stesso. Qualora fosse necessario, TLC richiederà, per tempo, ulteriori informazioni. (è facoltà di TLC accettare anche reclami effettuati oralmente)

TLC informerà il cliente per iscritto circa l'esito del reclamo. (è facoltà di TLC informare il cliente oralmente sull'esito del reclamo) In particolare:

- Se il reclamo è ritenuto giustificato, TLC indicherà come verranno gestite le irregolarità rilevate e la possibile erogazione di rimborsi;
- Qualora il reclamo non sia ritenuto giustificato, TLC ne informerà il cliente per iscritto indicandone le ragioni.





TLC Telecomunicazioni s.r.l.

Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT) - Cap. Sociale € 10.000 i.v. -
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Latina al numero 158345
C.F. e P.IVA: 02268530595 Tel. 0771266657 Fax. 0771883114
Assistenza Clienti 800132824

Qualora il cliente non fosse soddisfatto della gestione del reclamo da parte di TLC, potrà presentare un'istanza per la risoluzione delle controversie avanti al Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) competente per territorio, ai sensi delle delibere dell'AGICOM n. 182/02/CONS e 307/03/CONS. Qualora tale tentativo di conciliazione non abbia esito, il cliente potrà investire della controversia la stessa AGCOM o l'autorità giurisdizionale competente.

Recesso del contratto

I clienti potranno risolvere il contratto in qualsiasi momento seguendo le modalità indicate nello stesso. A tal fine, il cliente è tenuto a rivolgersi al servizio di Assistenza Clienti di TLC. TLC richiede una conferma scritta da parte del cliente relativamente alla richiesta di risoluzione dell'utenza al fine di prevenire qualsiasi possibile fraintendimento circa tale richiesta presentata dal cliente. Se il cliente che procede a risolvere il proprio contratto con TLC usufruisce di un piano tariffario che prevede addebiti mensili, tali addebiti dovranno essere assolti fino al completamento della procedura di risoluzione. In caso di mancata notifica a TLC di una cessazione di utenza persiste a carico del cliente l'obbligo di pagamento dei suddetti addebiti mensili, anche qualora il cliente fosse collegato alla rete di un altro operatore.

Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra TLC e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

Tutela dalla privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, TLC garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

