

CARTA DEI SERVIZI

Di TLC Telecomunicazioni S.r.l.

PARTE I - INTRODUZIONE

1.1 Premessa

TLC Telecomunicazioni S.r.l. (di seguito “TLC”) offre un’ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica, con un’attenzione particolare all’utenza residenziale e alle piccole e medie imprese.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da TLC nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che TLC assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra TLC e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come “utenti” o “Clienti”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i “Servizio/i”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che TLC si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e successive modifiche e integrazioni.

PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da TLC sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

2.1 Uguaglianza e imparzialità

TLC fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

TLC garantisce uguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

TLC presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l’accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, TLC adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza, nell’ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l’accesso e l’uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

2.2 Continuità

TLC si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

TLC dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, TLC si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, TLC si impegna a concordare la data e l'orario.

2.3 Partecipazione al miglioramento

TLC garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e imparzialità

TLC assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti relativi alle procedure per l'attivazione della fornitura, il recesso o le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

TLC si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo o mostrino il tesserino di riconoscimento. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, TLC si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 Efficacia ed efficienza

TLC ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.6 Diritto di scelta

TLC, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

TLC rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. TLC si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

TLC riconosce, altresì, il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto".

2.7 Sicurezza

TLC si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di TLC e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 Riservatezza

TLC si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati e la tutela dei dati personali del Cliente.

PARTE III – RAPPORTI TRA TLC E GLI UTENTI

3.1 Informazioni agli utenti

TLC si rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica TLC si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse.

3.2 Adesione ai Servizi

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

3.3 Proposta di Contratto

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale "Proposta" e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La Proposta indirizzata dal Cliente a TLC avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a TLC dell'Offerta Commerciale, del Modulo di Attivazione Servizi e di ogni altro allegato e documento necessario, tramite il quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi. Il Contratto si intende concluso quando TLC accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

3.4 Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da TLC, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

TLC informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a TLC.

3.5 Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a TLC l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e, ove previsto, la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito o a noleggio.

3.6 Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da TLC documenti di fatturazione su base mensile (salvo sia previsto diversamente) e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Qualora l'importo da pagare per i servizi TLC sia, con riferimento ad uno specifico periodo mensile, inferiore ad un determinato ammontare, fissato discrezionalmente da TLC, la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il Cliente non riceverà la fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico sarà, di conseguenza, addebitato sulla fattura relativa al periodo successivo. Le contestazioni relative alle fatture devono essere presentate per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data della fattura. Qualora la fattura non sia contestata entro tale termine, la stessa sarà considerata accettata.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di TLC di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere a TLC l'indennità di mora, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

In determinate circostanze, TLC può offrire al Cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di TLC non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

3.7 Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a TLC a mezzo Raccomandata A.R. e/o tramite PEC.

3.8 Inserimento nella Base Dati Unica

TLC si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati.

Con riferimento al modulo per l'inserimento e ai dettagli di tale adempimento, si faccia riferimento al Contratto sottoscritto dal Cliente con TLC.

3.9 Tutela dei dati personali

TLC garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

A tal proposito, si faccia riferimento all'informativa fornita al Cliente con il Contratto a cui si rimanda integralmente.

Il Titolare può essere contattato ai recapiti all'articolo 4.1.

PARTE IV – ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che TLC non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Recapiti del Servizio di Assistenza Clienti

- Telefono: 800 13 28 24 (lun - ven 09:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00; chiamata gratuita)
- Telefono: 077 12 66 657 (lun - ven 09:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00; da rete mobile)
- Fax: 0771321155
- E-mail: assistenza@tlctel.com
- PEC: tlc@pec.tlctel.com
- Posta: Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT)

4.2 Reclami e Segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 4.1.

TLC si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, TLC informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di TLC al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

PARTE QUINTA – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, TLC indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (come previsto dalle delibere AGCOM 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP e s.m.i.) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto (si vedano i successivi punti 5.2 e 5.3).

Per gli standard di Qualità Generali TLC fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito web, nella sezione dedicata.

5.2 Tempi di Attivazione dei Servizi

TLC si impegna ad attivare il Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. TLC terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a TLC, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a TLC il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

TLC si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 120 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 120 ore lavorative.

In siffatti casi TLC farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 12 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. TLC si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui TLC non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a TLC. In dette circostanze TLC farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 Indennizzi

TLC applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di TLC in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da TLC. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da TLC, compreso – ove presente – il terzo operatore gestore della rete.

TLC, in caso di ritardo nell'attivazione del Servizio ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, TLC utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle delibere dell'AGCOM n. 179/03/CSP e 131/06/CSP e loro successive modifiche e integrazioni.

PARTE SESTA – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

6.1 ConciliaWeb

La risoluzione delle controversie tra TLC e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all’esperienza di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex All. A della delibera n. 353/19/CONS*, attraverso la piattaforma “ConciliaWeb” prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l’improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi TLC si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Ultimo aggiornamento: 28 novembre 2022