DALLA PARTE DEL CLIENTE

La Carta Servizi di Intermatica

INDICE

1. I VALORI 4
2. GLI IMPEGNI 5
3. I SERVIZI 8
4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI 10
5. PUNTI DI CONTATTO 11

LA CARTA DEI SERVIZI

COS'È

La Carta dei Servizi Intermatica è uno strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela, e:

- illustra **i nostri impegni** nei tuoi confronti ed in relazione all'attività di fornitura dei servizi voce, terrestri e satellitari, con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni con la stessa velocità con cui cambia il mercato;
- riepiloga tutti **i tuoi diritti** di consumatore, con l'obiettivo di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

La Carta dei Servizi vuole essere anche una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendoti informazioni utili sui nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n. 179/03/CSP, n, 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e nel pieno rispetto dei principi generali descritti dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- intermatica.it
- Servizio Clienti

1. I VALORI

Descriviamo tutti i valori alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in impegno costante e quotidiano nell'attività lavorativa, per il pieno rispetto delle promesse fatte al Cliente.

Continuità		Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, fatti salvi i momenti dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
Cortesia e Professionalità		Il nostro personale è a tua completa disposizione e riceve costanti aggiornamenti per garantire sempre il massimo livello di professionalità e soddisfare le tue esigenze.
Uguaglianza		Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti sul Territorio italiano senza differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o all'opinione politica. Particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate. Ci inspiriamo inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
Trasparenza		Garantiamo a ciascun Cliente il libero accesso alle informazioni che lo riguardano. Per questa ragione, la stipula del contratto di fornitura dei servizi, i recessi, le variazioni contrattuali, ecc. sono resi ugualmente accessibili e fruibili attraverso procedure chiare e semplici.
Rispetto per l'ambiente		Siamo molto attenti all'ambiente e adottiamo un sistema di gestione ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14.001

2. GLI IMPEGNI

Descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di qualità del servizio offerto, del rapporto contrattuale e della relazione finale, degli indennizzi corrisposti in caso di mancato rispetto delle clausole, delle agevolazioni speciali, della garanzia sui prodotti e della piena collaborazione con le autorità in caso di illeciti.

La tua soddisfazione è il principio che ispira ogni nostra azione o attività.

QUALITA'	Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di classificazione, verifica e controllo dei parametri di qualità dei nostri servizi. In particolare, rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati. ➢ Monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate. ➢ Monitoriamo i tempi di apertura e chiusura ticket. ➢ Monitoriamo la qualità della comunicazione voce per i servizi satellitari, terrestri e VoIP.
RAPPORTO CONTRATTUALE	➢ Attiviamo tutti i servizi offerti secondo le Condizioni Generali di contratto, consegnate al momento della sottoscrizione. ➢ Inviamo regolare fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione relativa a comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento (i numeri chiamati saranno evidenziati con le ultime tre cifre oscurate). ➢ Diamo immediata comunicazione in caso di variazioni delle condizioni economiche e tecniche d'offerta in fattura o tramite email.
RELAZIONE FINALE	Forniamo per tutti i servizi un help desk a cui rivolgersi per informazioni tecniche o commerciali, per le condizioni economiche e per segnalare eventuali disservizi o richiedere assistenza.
AGEVOLAZIONI SPECIALI	Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa modulistica da utilizzare per la richiesta, sono disponibili sul sito intermatica.it. Ci impegniamo ulteriormente nei confronti di questi Clienti anche promuovendo e partecipando a numerose iniziative sociali.
GARANZIA	Curiamo la manutenzione e la riparazione degli apparati venduti o ceduti in comodato d'uso. Qualora le riparazioni richiedessero un periodo superiore a 30 (trenta) giorni, il Cliente può richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. Le riparazioni, nel periodo di garanzia, saranno effettuate gratuitamente secondo le norme vigenti ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente per dolo o colpa del Cliente. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature potrà essere eseguito esclusivamente da Intermatica o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad apparecchiature

	il Cliente dovrà inviare a proprie spese l'apparato al Servizio Clienti Intermatica solo previa autorizzazione dello stesso.
COLLABORAZIONE CON LE AUTORITA'	Forniamo la più completa collaborazione alle Autorità competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

2.1 CONDIZIONI ECONOMICHE

Offriamo ai Nostri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle Offerte, sui Piani Tariffari, sugli eventuali Costi di attivazione dei Servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti e attraverso il sito www.intermatica.it.

2.2 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per i Servizi erogati, il Cliente dovrà corrispondere a Intermatica i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. La fatturazione viene effettuata anticipatamente per i canoni ed i costi di attivazione, mentre per i servizi a consumo la fatturazione è mensile posticipata. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Intermatica potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato, per l'intero importo, nei tempi previsti esposti in fattura e potrà essere effettuato a mezzo RID, bonifico bancario, conto corrente postale.

Intermatica si riserva il diritto di modificare le specifiche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.
In quest'ultimo caso il Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, senza penali, mediante comunicazione scritta a Intermatica; in mancanza di tale comunicazione, le variazioni si intendono pienamente accettate dal Cliente.
In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108 (salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo.
Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

2.3 QUALITA' DEI SERVIZI

Intermatica garantisce la qualità dei propri Servizi nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere n. 154/12/CONS e n. 79/09/CSP. A tal fine Intermatica intende monitorare, verificare e rendere disponibili ai Clienti e all'AGCOM, i parametri di qualità attraverso il sito www.intermatica.it.

2.4 RECESSO

Ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso a Intermatica con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo, inviando con lettera Raccomandata A/R la seguente documentazione: modulo di recesso (compilato e firmato) disponibile attraverso il sito www.intermatica.it, copia di un documento d'identità e del codice fiscale.

2.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle Condizioni Contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi possono essere effettuati dal Cliente contattando il Servizio Clienti Intermatica tramite telefono ed email.
Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro 7 (sette) giorni dalla prima segnalazione (da inviare alla sede operativa in Via G. Donizetti, 7 - 00198 Roma).
Ci impegniamo a garantire una veloce ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti circa l'esito; il termine per la definizione dei reclami, come previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, non sarà superiore ai 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.
In caso di accoglimento del reclamo, comunicheremo al Cliente le modalità per risolvere la problematica.
Qualora il reclamo non sia accettato la risposta al reclamo verrà effettuata tramite comunicazione scritta contenente le motivazioni e gli accertamenti compiuti. Inoltre comunichiamo al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. E' facoltà del Cliente quindi, ai sensi dell'art.3 della Delibera 182/02/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al CORECOM competente per territorio escluse ovviamente le controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio.
In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito di servizi, da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa in vigore; i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta, possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento.

2.6 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente che non si ritenga soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate e intenda adire l'autorità giudiziaria ordinaria e/o l'AGCOM, dovrà esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (c.d. CORECOM) competente per territorio, munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della delibera n. 173/07/CONS dell'AGCOM. Il Cliente potrà, in ogni caso, consultare il sito www.agcom.it per avere ulteriori informazioni al riguardo nonché per conoscere l'elenco completo dei CORECOM ove è esperibile la suddetta procedura conciliativa.

3. I SERVIZI

Le nostre attività sono finalizzate alla soddisfazione dei bisogni dei Clienti attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

1. Servizi Satellitari

Offriamo ai nostri Clienti differenti servizi di telecomunicazioni sia voce che dati tramite reti satellitari di fornitori esteri. Servizi che forniamo grazie ad autorizzazione Ministeriale ed ad accordi diretti con i fornitori dei servizi in qualità di Service Provider o Distributore Ufficiale.

2. Numerazioni Non Geografiche

Offriamo ai nostri Clienti numerazioni speciali o a valore aggiunto (800, 199, 89X) disciplinate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all'interno della Delibera n° 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR) e dai successivi Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06 e delibera n. 26/08/CIR - G. U. n° 172 del 24 luglio 2008.
L'offerta è così suddivisa:
- Servizi di Numero Verde
- Servizi di Numero Unico
- Servizi a Valore Aggiunto/ Sovrapprezzo
- Servizi Internet

I servizi di NNG - Numerazioni Non Geografiche - sono subordinati al rispetto delle vigenti normative, con riferimento tra l'altro alle normative sul blocco selettivo di chiamata ed al rispetto dell'attuale Regolamento per Servizi a Sovrapprezzo.

3. Servizi VoIP

Offriamo ai nostri Clienti servizi di telefonia attraverso la tecnologia VoIP, *"Voice Over IP"*, che consente di realizzare una piena integrazione tra voce e dati, utilizzando la banda larga per effettuare e ricevere normali chiamate telefoniche.

4. Carte Telefoniche Prepagate

Offriamo ai nostri Clienti Carte Telefoniche prepagate utilizzabili da telefoni fissi privati, telefoni pubblici e dai telefoni cellulari. Le Carte applicano sulle direttrici internazionali delle tariffe più convenienti rispetto alle normali tariffe. Per utilizzarle basta comporre il Numero Verde d'accesso, digitare il codice PIN (entrambi stampati sulla carta) e seguire le istruzioni della guida vocale.

5. Servizi Mobili di tipo specializzato

Offriamo ai nostri Clienti servizi specializzati (allarmistica, georeferenziazione e teleassistenza, servizi turistici e meteo, help desk, servizi satellitari) erogati attraverso numerazioni +39 319 (assegnate ad Intermatica dal Ministero delle Comunicazioni con Decreto Legislativo 1° Agosto 2003 n.259 Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in data 22/07/2005 prot.011092) e +88 241 (assegnate da ITU - International Telecommunication Union in data 03/05/2007).

6. Carte Servizi

Offriamo ai nostri Clienti Carte Servizi prepagate per acquisti di servizi e ricariche telefoniche utilizzabili tramite telefoni fissi, cellulari, satellitari e siti internet.

7. Servizi di Comunicazione Mobile e Personale

Offriamo ai nostri Clienti servizi forniti sul territorio nazionale quali: il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi elenchi abbonati, ai

servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissione dati e, ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto come il mobile e ai servizi a sovrapprezzo. Grazie agli accordi per il traffico in roaming i Clienti possono espletare traffico telefonico anche al di fuori dell'Italia e, ove disponibile, traffico internazionale.

8. Servizio di Portabilità del Numero (MNP)

Offriamo ai nostri Clienti il servizio di portabilità del numero (MNP) che consente di passare a Intermatica provenendo da altro operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile e viceversa, secondo le norme di legge vigenti in materia.

4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Intermatica garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, garantendo l'adozione di ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile alla salvaguardia della riservatezza dei dati dei Clienti in suo possesso. A tal proposito assicura che il proprio personale è a conoscenza della normativa vigente essendo stato adeguatamente formato. Il Cliente viene informato da Intermatica che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel pieno rispetto della normativa vigente al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di Intermatica garantisce la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non saranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto.
La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale ed ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere utilizzati ed elaborati solo a fini statistici.
L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.
I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e/o informatica e conservati presso la Sede Operativa di Intermatica, in archivi dotati di idonee misure di sicurezza (secondo quando previsto dalla legge) tali da garantire la tutela e la massima riservatezza dei dati.
Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, da parte di Intermatica ad altri soggetti e società, in Italia ed all'estero, che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di Intermatica, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge dal Regolamento Europeo 679/16 – GRDP.
Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Intermatica che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi Intermatica. In ogni caso, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/16 – GRDP il Cliente può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

5. PUNTI DI CONTATTO

Puoi contattarci nei seguenti modi:

Segreteria Intermatica.
(+39) 06 85361 – Lunedì/Venerdì – fax +39 06.85.30.10.68

Servizio Clienti Intermatica.
(+39) 06 85365 – Lunedì/Venerdì – ConTe@intermatica.it

Sito Internet.
www.intermatica.it
e-commerce www.intermatica-shop.it

Sede Operativa.
Intermatica S.p.A. - Via Gaetano Donizetti, 7 00198 Roma.