

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI: Servizi di Telecomunicazione, Internet e Cloud Computing. Intelcom Systems aS.r.l. con sede legale e operativa in Via Resistenza Partigiana n. 53/d è un'azienda che si propone di fornire prevalentemente al settore business, studi professionali, aziende private e pubbliche, servizi di telecomunicazione sempre più evoluti ed integrati per il mercato nazionale. Nata a Modica nel 2004, grazie alla passione e ad un'esperienza di oltre vent'anni di Salvatore Barone, Intelcom Systems fa parte di quelle aziende che applicano la crescente innovazione tecnologica al settore delle telecomunicazioni. L'azienda, che svolge la propria attività in ambito provinciale e regionale, offre ai clienti, siano essi mono-sede, multi-sede, servizi e soluzioni integrate di comunicazione voce/dati, Voip e connessione dati; gestisce inoltre infrastrutture ICT, reti, sicurezza e sviluppo delle applicazioni, flessibili e personalizzate per rispondere alle esigenze di business dei propri partner. Intelcom Systems lavora in collaborazione con fornitori e partner tecnologici leader nello sviluppo di nuove soluzioni ed applicazioni studiate appositamente per favorire la comunicazione ed agevolare lo scambio di informazione e di conseguenza incrementare i processi di business aziendali. Intelcom Systems ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico - dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli Autorizzatori per Servizi di Comunicazione Elettronica: - Iscrizione n. 30188 al R.O.C. Registro degli Operatori di Comunicazione AGCOM - Ministero delle Comunicazioni. Intelcom Systems ha costruito la sua filosofia aziendale sulla ricerca continua della soddisfazione del cliente. Una scelta importante che trova riscontro nella redazione di una propria Carta dei Servizi, documento che impegna Intelcom Systems al rispetto dei principi in essa contenuti. La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n.318, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela che: illustra i nostri impegni in relazione all'attività di fornitura dei servizi di telecomunicazioni per la clientela professionale con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni; riepiloga i tuoi diritti, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze. Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi. In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), 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. Puoi trovare la Carta dei Servizi sul sito www.intelcom.it. 1) I NOSTRI VALORI: In questa sezione descriviamo i Valori alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa. Trasparenza: rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali; Partecipazione: ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi; Continuità: assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; Efficienza ed efficacia: garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste; Uguaglianza: forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale; Cortesia e disponibilità: il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze. 2) LA NOSTRA OFFERTA: In questa sezione descriviamo i prodotti e i servizi di telecomunicazioni pensati per i professionisti e le aziende. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito www.intelcom.it: Servizi di telefonia; Sistemi di comunicazione integrata IP UC&C; Sistemi di Sicurezza Informatica - firewall; Sistemi di networking (switch, router, ect.); Sistemi di copertura Wifi; Sistemi di Server Hot Spot; Servizi di consulenza Commerciale e tecnico - sistemistica; Servizi di assistenza tecnica e manutenzione; Servizi di connessione ad Internet; onnesione internet ADSL (La connessione a banda larga con tecnologia ADSL consente, attraverso uno specifico modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera, sia in modalità wired che wireless. Connessione internet su Fibra Ottica (questo tipo di connessione offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità VoIP, ascoltare musica e vedere video in HD anche in modalità on-demand, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, cordless, smartphone, tablet, stampanti, TV, gaming console, ect.), sia in modalità wired che wireless. Servizi Cloud; Comprende i servizi di: Geolocation; Stato di presence; Conferenze chat, audio, video; Desktop sharing e file transfer; Post-it e remainder virtuali; Posto Operatore; Rubriche condivise; Sicurezza grazie a sistemi avanzati di crittazione. Tipologia di offerta contrattuale. Al fine di garantire al Cliente l'accesso alle varie offerte commerciali, Intelcom offre una vasta gamma di Soluzioni / prodotti come: telefoni Ip, server hot spot, modem, router, switch che vengono forniti in diverse modalità: Noleggio: sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in fattura; Comodato: sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali; Vendita: sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate. 3) I NOSTRI IMPEGNI: In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di: livelli di Qualità offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale; indennizzi corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto; 3.1.1 Scegliere un'offerta. Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o tramite un nostro responsabile commerciale una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali. 3.1.2 Attivare un'offerta. Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo. Il contratto si perfeziona con la sottoscrizione della nostra Offerta Economica. Il Cliente ha diritto di recedere così come previsto al punto 3) delle Condizioni Generali di Contratto, con le seguenti modalità: i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale Intelcom, oppure ii) fax al numero: +39 0932 455776, oppure iii) posta elettronica al seguente indirizzo pec: amministrazione@pec.intelcom.it. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione. Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche o quando non è possibile, per sopravvenuti motivi tecnici, l'erogazione del servizio. 3.1.3 Contratti a distanza. Intelcom Systems non adotta al momento una forma di adesione per sottoscrizione per i servizi DSL. 3 / 7 Se adottati in futuro, Intelcom Systems s'impegna a gestire questa tipologia nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). 3.1.4 Come pagare la Fattura. Ecco le principali modalità e i canali autorizzati attraverso cui pagare la Fattura: addebito diretto su C/C - SDD SEPA - B.B. Bonifico Bancario. Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti. 3.1.5 Assistenza e Manutenzione. Il supporto a disposizione di tutti i nostri clienti è elemento fondamentale e qualificante dell'offerta Intelcom Systems. L'accesso all'area support, la reperibilità di un tecnico, l'aggiornamento alle nuove release, costituiscono una risorsa di grande utilità per le aziende. Il contratto dà accesso ai servizi di supporto tecnico con le seguenti modalità: Telefono: +39 0932 454903; Email: assistenza@intelcom.it; Kite: accedendo al sito www.intelcom.it; Chat: tramite collaborazione Wildix; Il supporto tecnico è disponibile dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00. Manutenzione. Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile. I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida, in caso di vendita a professionista o azienda per un periodo di un anno a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso. Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali, così come previsto dal punto 14 delle Condizioni Generali di Contratto. Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l'eventuale prodotto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico a Intelcom Systems S.r.l., via Resistenza Partigiana n. 53/d - 97015 Modica (RG), per evitare l'applicazione di una penale, a meno che tu non abbia la possibilità di riscattarlo. In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedire il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nelle modalità indicate nelle condizioni contrattuali. 3.1.6 Reclami e Procedura di Conciliazione Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito www.fibratidinoi.it, o telefonando al Servizio Clienti al n. +39 0932 454903 è possibile eventualmente anche inviare un fax al n. +39 0932 455776 o una mail a assistenza@intelcom.it. Le Fasi del Reclamo. 1. Segnalazione: descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. Provedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione. 2. Verifica: ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo. Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo. 3. Esito: ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione. In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso. In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora. Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria. Indennizzi per l'attivazione dei servizi di Telecomunicazioni richiesti dal Cliente. Intelcom non fornisce direttamente nessun servizio di telecomunicazione, per cui i tempi di attivazione indicati nell'Offerta Economica riportano quanto indicato nelle Offerte e nelle Carte dei Servizi dei rispettivi fornitori, così come comunicati all'atto dell'Offerta Economica al Cliente. Di seguito vengono riportati i link ai rispettivi fornitori: 1) IRIDEOS S.P.A. - <https://www.kqj.it/docs/default-source/carta-dei-servizi/CF175-Carta-dei-servizi-DSL.pdf?sfvrsn=0>; 2) SICULA SYSTEM <http://www.siculasystem.it/offerte/scarica-documenti.html>; 3) NOVAQUADRI SAS - <http://www.blunova.it>; 4) VOIPVOICE S.R.L. - <http://www.voipvoice.it/carta-servizi.html>; In caso di reclamo, o di segnalazione di un guasto o di un disservizio, Intelcom si impegna ad aprire il relativo ticket non appena ricevuta la segnalazione e a trasmetterlo al fornitore del servizio, nonché a prestare la più elevata diligenza nella gestione del problema. Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui parametri di qualità dei servizi offerti. In particolare, rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati. Gli indicatori riguardano principalmente: i servizi di telefonia vocale fissa. Monitoriamo i tempi di allacciamento e riparazione della tua linea telefonica, nonché i tuoi reclami legati alla Fattura; i servizi di assistenza telefonica. Monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate; i servizi di accesso ad internet. Monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad internet. Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento. Punti di contatto. Evidenziamo i principali punti di contatto, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza. Servizio clienti, linea fissa: n. +39 0932 454903; Mail: assistenza@intelcom.it; Fax n. +39 0932 455776.

LUOGO E DATA

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE