

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di TEKNONET.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali relative al contratto sottoscritto che disciplinano i rapporti contrattuali con i Clienti.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web [www.teknonet.it](http://www.teknonet.it) presso cui è possibile reperire la carta stessa ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

La Carta dei Servizi di TEKNONET s'ispira ai principi fondamentali previsti dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i." e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249".

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Diritto di scelta**

TEKNONET 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.

### **Eguaglianza e imparzialità**

TEKNONET fornisce alla propria clientela servizi di comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, TEKNONET garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.



Su tali principi TEKNONET basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

## Continuità

TEKNONET fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, TEKNONET adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

## Partecipazione

TEKNONET riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di comunicazione elettronica fornito in modo corretto. Per questo, TEKNONET, favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti. Ogni proposta giunta a TEKNONET verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

## Efficienza ed efficacia

TEKNONET fornisce il servizio di comunicazione elettronica in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti.

TEKNONET farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

## Cortesìa e trasparenza

TEKNONET si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare, il servizio di Assistenza Clienti è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da TEKNONET un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## Validità

Gli standard riportati nella seguente Carta dei Servizi di TEKNONET sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione ed il mantenimento della qualità di erogazione;



– cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

## Riservatezza

TEKNONET 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.

## STANDARD QUALITATIVI

Nello svolgimento della propria attività TEKNONET rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti. In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente, l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di comunicazioni elettroniche e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare TEKNONET fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'AGCOM e li pubblica sul proprio sito web.

## RAPPORTO CON IL CLIENTE

### Offerta dei servizi

TEKNONET si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà. I settori di attività coprono Fonia, Trasmissione dati e servizi accessori. I servizi che compongono l'offerta integrata di TEKNONET sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto.



## Consumi

TEKNONET, in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di TEKNONET, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto o tempestivamente qualora il Cliente ne richieda copia a seguito di precedente smarrimento.

## Pagamento del servizio e fatturazione

TEKNONET dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

TEKNONET s'impegna a:

- inviare la fattura almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP che conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate;
- calcolare l'importo dovuto, per il traffico voce effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. Le informazioni relative alla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche sono rese disponibili ad ogni Cliente attraverso l'area riservata Web ([www.teknonet.it](http://www.teknonet.it)) di TEKNONET, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto o tempestivamente qualora il Cliente ne richieda copia a seguito di precedente smarrimento;
- la fatturazione è anticipata per i servizi a canone, posticipata per i servizi fatturati sulla base dei consumi;
- accettare come possibili modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario o l'addebito diretto in conto (SDD). La presenza contemporanea di tali norme di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente;

## Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi

TEKNONET s'impegna:

- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati a TEKNONET per iscritto entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente per iscritto entro 45 giorni solari dal data di ricezione del reclamo.



TEKNONET, nei casi di fondatezza del reclamo relativo agli importi addebitati e nel caso in cui il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, provvederà a rimborsare il Cliente, normalmente mediante compensazione sulla prima fattura utile dopo l'accertamento o tramite nota di credito, ove non sia previsto l'invio di ulteriore fattura.

Nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate.

## Informazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP e successiva normativa applicabile, TEKNONET riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni entro i successivi 60 giorni dalla comunicazione;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo.

TEKNONET inoltre s'impegna:

- ad informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa;
- ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di favorire la procedura di cambio di operatore.

## Blocco permanente di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari; (ii) NNG nazionali (Numerazioni per servizi a tariffazione specifica 894, 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al servizio clienti di TEKNONET. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a TEKNONET a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.



## Attivazione del servizio, durata e recesso

TEKNONET si impegna ad attivare il servizio entro il termine stabilito nella Proposta di Abbonamento e nelle Condizioni Generali di Contratto.

Il servizio avrà la durata stabilita nella Proposta di Abbonamento.

I termini di recesso saranno stabiliti e accettati dal cliente nella Proposta di Abbonamento e/o nelle Condizioni Generali di Contratto.

## ASSISTENZA, RECLAMI E INDENNIZZI

### Irregolare funzionamento del servizio

Reclami sui Servizi: l'impegno di TEKNONET è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto per i vari servizi. Il cliente può effettuare il reclamo contattando il servizio di Assistenza Cliente ai seguenti contatti:

- alla sezione "Assistenza" del sito [www.teknonet.it](http://www.teknonet.it)
- all'indirizzo e-Mail: [support@teknonet.it](mailto:support@teknonet.it);
- al servizio contattabile ai numeri tel. 0735 705501 e fax 0735 716393. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

### Livelli di gravità del guasto

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

Grado 1 – Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;

Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;

Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;

Grado 4 – Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi TEKNONET farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare 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 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. TEKNONET si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui TEKNONET non



osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto che segue denominato "Indennizzi". Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di 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 TEKNONET. In dette circostanze TEKNONET farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi.

## Indennizzi

TEKNONET si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al Cliente per la fornitura del Servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento. In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, TEKNONET assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, TEKNONET riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa applicando quanto previsto dalla Delibera 347/18/CONS. In caso di ritardo dell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa dei servizi, sono dovuti gli indennizzi automatici.

## Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra TEKNONET 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'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

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 Teknonet 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 sei (6) 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.



## TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

### Tutela dei dati personali

TEKNONET garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR, contattando TEKNONET nella sua qualità di Titolare del trattamento.

### Inserimento nella Base Dati Unica

TEKNONET si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, TEKNONET provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra TEKNONET e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

### PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di TEKNONET all'indirizzo [www.teknonet.it](http://www.teknonet.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Documento aggiornato al 22 febbraio 2023

