



la carta dei servizi



1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Sinergia Telecommunication (Sinergia) è conforme ai principi e alle disposizioni fissati dalla Delibera generale 173/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, e dalle direttive specifiche 254/04/CSP e 79/09 CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08 CSP e successive modifiche ed integrazioni. per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da Sinergia. La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.sinergiatel.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.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Imparzialità

Sinergia fornisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Sinergia si impegna a fornire tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Continuità

Sinergia si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Sinergia, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web (www.sinergiatel.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerati ed interpretati da Sinergia che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web o pagina Facebook.

Cortesie

Sinergia si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti di Sinergia sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il cliente.

Efficienza ed Efficacia

Sinergia persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

Sinergia redige le proprie clausole contrattuali in modo chiaro e comprensibile operando in ottemperanza al principio di cui all'art. 1469-quater del Codice Civile. Si impegna altresì ad applicare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. La stipula di un contratto di fornitura di servizio, l'esercizio della facoltà di recesso, la variazione contrattuale per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare e/o di altre prestazioni aggiuntive, sono rese accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate ed uguali per tutti i Clienti.

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Sinergia si impegna ad attivare tutti servizi richiesti dal cliente nel Contratto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali, entro il termine di 30 giorni dalla data di suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili a Sinergia. In tal caso Sinergia comunicherà tempestivamente al Cliente ogni evento che possa inficiare sulla regolare attivazione dei servizi. Inoltre Sinergia si impegna a fornire un servizio telefonico attraverso il Numero 08281890492, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni relative ai servizi offerti e le condizioni economiche, nonché per segnalare disservizi e richiedere assistenza. E' inoltre disponibile una casella di posta elettronica servizioclienti@sinergiatel.it a cui è possibile rivolgersi per richiedere informazioni e/o fare le segnalazioni sopra indicate.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. La periodicità di fatturazione è stabilita in sede di stipula del contratto ed in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Fatturazione

La fatturazione, disponibile sia in formato cartaceo che elettronico, è effettuata mediante canoni anticipati per i servizi dati e mediante canoni posticipati per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce).

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa.

La periodicità di fatturazione è stabilita in sede di stipula del contratto ed in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Pagamento del Servizio

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura mediante le seguenti modalità:

- Addebito in conto RID
- Bonifico Bancario
- Bollettino postale

Sinergia si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Indennità di Mora e sospensione coatta dei servizi

In caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a SINERGIA un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

L'indennità di ritardato pagamento di cui sopra non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto. L'indennità sarà addebitata da SINERGIA nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

Laddove il ritardo nei pagamenti si protrae oltre i 40gg dalla data di scadenza della fattura, Sinergia si riserva la facoltà di ridurre e/o sospendere i servizi fruiti dal cliente.

Documentazione degli Addebiti e Autotutela dei Consumi

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA.

Sinergia provvede, a richiesta scritta del cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n.196 e successive modifiche ed integrazioni, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Inoltre, Sinergia potrà assegnare al cliente, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al cliente ed è determinato sulla base di indici di utilizzabilità del servizio, quali la tipologia del servizio richiesto, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del cliente.

Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali è comunicata tramite le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri del Cliente, lo stesso ha la possibilità di recedere dal contratto, senza l'applicazione di penali, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Sinergia assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web www.sinergiatel.it.

Condizioni di Recesso

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

Apparecchiature

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di Sinergia, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a Sinergia in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

Assistenza Tecnica

Il valore aggiunto offerto da Sinergia ai nostri clienti, risiede nell'assistenza tecnica, un supporto che non lascia mai solo il cliente e che garantisce affidabilità, know-how, professionalità, rapidità esecutiva e tempestività degli interventi tecnici. L'assistenza tecnica è gratuita ed è compresa nel canone del servizio erogato al cliente, per tutti gli interventi che riguardano i servizi forniti da Sinergia, la rete di Sinergia e gli apparati dati dalla stessa in noleggio e/o in comodato d'uso gratuito al cliente. Sinergia offre servizio di assistenza tecnica a pagamento in tutti gli altri casi non compresi nelle fattispecie sopra individuate. In tal caso, i costi di intervento sono conteggiati a consuntivo ed è richiesto il diritto di chiamata. I tecnici di Sinergia compileranno un verbale di intervento di cui una copia sarà rilasciata al cliente. Il pagamento dell'intervento sarà effettuato dal cliente a presentazione della fattura come previsto per contratto.

Al fine di attivare l'intervento dei tecnici di Sinergia, il cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti. Le segnalazioni possono essere comunicate unicamente mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 08281890492 (Servizio Clienti) disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.30, il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00;
- Fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero telefonico 08281890492;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica servizioclienti@sinergiatel.it oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sinergia Telecommunication – Servizio Clienti – Via A. De Gasperi, 32 – 84020 Oliveto Citra (SA).

SINERGIA si impegna ad intervenire con la massima celerità e riparare entro 72 ore dalla segnalazione, salvo il caso in cui la segnalazione sia comunicata in un giorno festivo (domenica o festività nazionale). In tal caso il disservizio sarà affrontato entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari.

Per i soli clienti BUSINESS, SINERGIA si impegna a garantire la riparazione dei disservizi entro 24 ore dalla segnalazione, salvo il caso in cui la segnalazione sia comunicata in un giorno festivo (domenica o festività nazionale). In tal caso il disservizio sarà evaso entro 24 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari.

In caso di ritardo, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 10 giorni.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Sinergia al Cliente, sono compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, mentre nei casi di cessazione del rapporto sono liquidati entro 60 giorni successivi.

4. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 08281890492 (Servizio Clienti) disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.30, il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00;
- Fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero telefonico 08281890492;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica servizioclienti@sinergiatel.it oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sinergia Telecommunication – Servizio Clienti – Via A. De Gasperi, 32 – 84020 Oliveto Citra (SA).

Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. Ogni reclamo è adeguatamente elaborato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, qualora comunicati unicamente al telefono, devono essere presentati per iscritto dal cliente. Sinergia si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata. Sinergia comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, verranno adottate tutte le misure correttive finalizzate a rimuovere le irregolarità ed al ristoro dei pregiudizi arrecati, rimborsando quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Sinergia, in applicazione dei principi di chiarezza e trasparenza, comunicherà la decisione assunta fornendo adeguate motivazioni in merito.

5. TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazione con il Cliente

Sinergia assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Sinergia si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Sinergia prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamata ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

Tutela della Privacy - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali

Sinergia si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi degli artt. 13-14 del RGPD (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) - Regolamento UE 2016/679. In particolare, Sinergia tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web.

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi. Per qualsiasi chiarimento ed informazione il cliente può scriverci all'indirizzo privacy@sinergiatel.it

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Sinergia e il cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 173/07/CONS.

In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom individuate all'art. 2, comma 1 di tale Delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

Indennizzo

Nel caso di definizione delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni.