

## CARTA DEI SERVIZI DI SINERGIA

Sinergia Telecomunication S.r.l. (d'ora in poi denominata "Sinergia"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "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", e Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", adotta la presente Carta dei Servizi (d'ora in poi denominata "Carta"), la quale stabilisce i principi ed i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da Sinergia.

La seguente Carta descrive la gestione del rapporto con i clienti da parte di Sinergia, in termini di assistenza e gestione di eventuali reclami, volta a non lasciare mai solo il cliente e avendo cura di assisterlo per tutta la durata del contratto, al fine di creare con lui un rapporto di fiducia duraturo.

La Carta offre informazioni utili riguardanti lo schema contrattuale, l'attivazione e la disattivazione del servizio, la trasparenza delle condizioni economiche, il pagamento della fattura, il recesso, la tutela del Cliente, i canali di comunicazione con l'azienda.

Inoltre nella stessa sono illustrate le modalità mediante le quali Sinergia eroga i servizi di Telecomunicazione ai Clienti, con una particolare attenzione alla qualità di questi servizi e alla trasparenza delle condizioni di fornitura.

La Carta è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web [www.sinergiatel.it](http://www.sinergiatel.it) presso cui è possibile reperirla ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto. Sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai Clienti.

La presente Carta è suddivisa in quattro parti:

- la parte prima presenta la nostra azienda e delinea i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti tra Sinergia e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità concernenti rimborsi e indennizzi.

### Parte 1 - Principi fondamentali

#### Chi siamo

Sinergia è un'azienda nata con l'obiettivo di ridurre il gap tecnologico tra i piccoli centri e le grandi città. Offriamo servizi di connettività ad alta velocità, operando sulla base di due principi fondamentali:

- L'attenzione per il Cliente;
- L'impiego di *tecnologie all'avanguardia*, tramite le quali offriamo servizi di connettività con gli skills migliori disponibili a seconda del tipo di servizio offerto.

Attraverso una vasta gamma di servizi innovativi e personalizzabili siamo in grado di soddisfare le esigenze di privati, professionisti, enti ed aziende. Mettiamo al servizio del Cliente risorse umane con competenze tali da risolvere i problemi in tempo reale e senza ricorrere ad infrastrutture esterne, conoscendo ed occupandoci noi stessi dell'intera filiera.

Siamo un'azienda autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller), regolarmente iscritta al ROC con il n. 26489 e al MEPA, iscrizione che permette di servire le Pubbliche Amministrazioni.

In base alla tecnologia disponibile sul territorio in cui erogiamo il servizio siamo in grado di fornire tutti i tipi di connettività: WDSL (Wireless Digital Subscriber Line), FTTC (FIBER TO THE CABINET), FTTH (FIBER TO THE HOME) e FWA (FIXED WIRELESS ACCESS). Mentre i nostri servizi VOCE si differenziano in WLR e Voip.

### **1.1 Uguaglianza ed imparzialità**

Noi di Sinergia forniamo i nostri servizi ispirandoci al principio di uguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra le diverse persone.

La stessa eguaglianza di trattamento viene applicata, a parità di condizioni del servizio, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti, garantendo l'assenza di ogni ingiustificata discriminazione. Prestiamo particolare attenzione e cura all'espletamento ottimale dei servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

### **1.2 Continuità del servizio**

In Sinergia ci impegniamo ad erogare i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Dichiariamo di offrire i nostri servizi anche attraverso reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a noi attribuita nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso sia necessario un intervento da parte di un operatore Sinergia presso un Cliente, è nostra premura concordare la data e l'orario e assicurarci che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, adottiamo

provvedimenti necessari a ridurre la durata delle irregolarità e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

In Sinergia offriamo a ciascun Cliente la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei Clienti sono da noi adeguatamente prese in considerazione.

### **1.3 Efficacia ed efficienza**

In Sinergia perseguiamo il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

Uno dei nostri punti di forza, nonché elemento distintivo della nostra azienda, è la cortesia. Improntiamo i rapporti con i Clienti al rispetto e alla gentilezza, agevolando i Clienti stessi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

I nostri dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

### **1.4 Partecipazione del Cliente**

Sinergia garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente 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 inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

### **1.5 Trasparenza, chiarezza e libertà di scelta**

Rispettando i principi su cui si fonda il diritto di scelta dei Clienti, ci impegniamo a rendere facilmente accessibili e fruibili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, sia i contratti relativi alla fornitura dei servizi, che i moduli relativi ai recessi, nonché le variazioni

contrattuali per includere o escludere la fornitura di uno o più servizi supplementari o aggiuntivi.

In Sinergia ci facciamo carico di diffondere qualsiasi informazione circa i servizi secondo i criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà.

Il Cliente/Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, i dettagli e le informazioni relative ai nostri servizi e, in particolare, relative ai servizi a lui erogati, accedendo al nostro sito [www.sinergiatel.it](http://www.sinergiatel.it).

Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattando il responsabile del trattamento dei dati all'indirizzo [privacydpo@sinergiatel.it](mailto:privacydpo@sinergiatel.it).

Inoltre rispettiamo il diritto di scelta dei Clienti, consentendo loro di mostrare la propria preferenza tra i diversi servizi offerti. Per fare in modo che il Cliente possa essere certo di aver scelto la soluzione che meglio possa rispondere alle proprie esigenze, ci impegniamo a diffondere con massima trasparenza le informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

### **1.6 Sicurezza**

Sinergia 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. In particolare garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Sinergia che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

### **1.7 Tutela dei dati personali**

Sinergia assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' – di

seguito il "GDPR"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come novellato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, Sinergia riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: [privacydpo@sinergiatel.it](mailto:privacydpo@sinergiatel.it).

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito [www.sinergiatel.it](http://www.sinergiatel.it). Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattando il responsabile del trattamento dei dati all'indirizzo [privacydpo@sinergiatel.it](mailto:privacydpo@sinergiatel.it).

### **1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Sinergia contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **Parte 2- La cura del Cliente e l'accessibilità ai servizi**

Il Cliente può interagire con Sinergia tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste:

- forniture di servizi;
- contratti
- variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi
- informazioni
- reclami.

Sinergia è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami e, sulla base dei risultati emersi, si

impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ad ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **2.1 Informazione agli utenti**

Sinergia rende disponibili al pubblico le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) 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;
- d) 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 avverso di esse;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS – "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i.;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

### **2.2 Adesione ai servizi**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente.

La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e 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 dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). Sinergia pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Sinergia si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### **2.3 Stipula, modifica, recesso e disdetta dal contratto**

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da Sinergia e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente. La fatturazione da parte di Sinergia decorre dal momento della reale attivazione del servizio offerto.

Sinergia si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti

l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a Sinergia mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Sinergia della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a Sinergia o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a Sinergia l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – Sinergia Telecomunication S.r.l. – Via A. De Gasperi, 32 – 84020 Oliveto Citra (Sa) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [sinergiatelsrl@pec.it](mailto:sinergiatelsrl@pec.it).

#### **2.4 Esercizio del diritto di ripensamento**

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: Sinergia Telecomunication S.r.l. – Via A. De Gasperi, 32 – 84020 Oliveto Citra (Sa) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati da Sinergia.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

#### **2.5 Fatturazione e modalità di pagamento**

La fattura è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e i consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino postale, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), nonché paypal così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Sinergia di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Sinergia gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Sinergia per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **2.6 La rilevazione dei consumi**

Noi di Sinergia calcoliamo l'importo dovuto per il traffico telefonico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Provvediamo, sotto richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso Cliente la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

## **2.7 Assistenza**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul Contratto nonché sul sito [www.sinergiatel.it](http://www.sinergiatel.it).

## **2.8 Reclami e segnalazioni**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. Sinergia si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Sinergia si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un

massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Sinergia informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

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

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Sinergia in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

## **2.9 Procedura di segnalazione guasti**

Sinergia mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi. Tuttavia, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Sinergia si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

Al fine di attivare l'assistenza tecnica, il Cliente deve necessariamente segnalare i 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) o al Numero Verde 800987731 disponibili 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;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica [servizioclienti@sinergiatel.it](mailto:servizioclienti@sinergiatel.it) oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sinergia Telecomunication – Servizio Clienti – Via A. De Gasperi, 32 – 84020 Oliveto Citra (SA).

L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Sinergia e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Sinergia, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio

preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Sinergia resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Sinergia contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Sinergia respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

### **Parte 3- Standard di qualità**

#### **3.1 Standard generali e particolari**

Sinergia si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Sinergia ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Sinergia si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso Sinergia ha individuato i seguenti standard di qualità:

### **3.2 Servizi di accesso a internet**

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate.

#### **3.2.1 Continuità del servizio**

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

#### **3.2.2 Tasso di efficacia della rete**

Sinergia, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Sinergia.

#### **3.2.3 Tempi di attivazione dei servizi**

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 20 giorni.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

#### **3.2.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti**

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 120 ore.

#### **3.2.5 Tasso di disservizio**

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4 %.

#### **3.2.6 Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate**

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale superiore al 60%.

### **3.3 Servizi di telefonia**

1. Tempi di attivazione dei servizi;
2. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti segnalati;
3. Fatturazione

#### **3.3.1 Tempo di attivazione dei servizi**

Sinergia utilizza i wholesale di altri operatori per fornire servizi di fonia ai propri clienti.

Il nostro obiettivo per il 2020 è allacciare la fornitura entro 80 giorni decorrenti dalla data di ricezione di ordine valido da parte del Cliente.

#### **3.3.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti segnalati**

Sinergia si è posta l'obiettivo di eliminare un malfunzionamento effettivo entro 24 ore dalla segnalazione da parte del cliente.

### **3.3.3 Fatturazione**

Sinergia elabora le proprie fatture con grande cura, cercando di ridurre al minimo eventuali imprecisioni di calcolo.

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate generano un riaccredito dei relativi importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.

### **3.4 Validità della presente Carta dei servizi**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **Parte 4- Rimborsi ed indennizzi**

### **4.1 Somme erroneamente addebitate**

Sinergia si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

### **4.2 Indennizzi**

#### **4.2.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora Sinergia non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Sinergia si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta un indennizzo pari a euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera

sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

#### **4.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.3, Sinergia si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da Sinergia in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio.

#### **4.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 4.2.1 e 4.2.2**

Sinergia corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt.4.2.1 e

4.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 4.2.1 e 4.2.2 sono raddoppiati.

#### **4.2.4 Indennizzi su richiesta**

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Sinergia, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Sinergia si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a Sinergia (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Sinergia, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;

- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a Sinergia, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

#### **4.2.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 4.2.4**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

#### **4.2.6 Esclusione degli indennizzi**

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che Sinergia non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.