LA CARTA DEI SERVIZI DI SINERGIA- ANNO 2026

Sinergia Telecomunication S.r.l. (d'ora in poi denominata "Sinergia"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, ha redatto 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, nel rispetto delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni nn. 179/03/CSP, 156/2023/CONS e 255/24/CONS e s.m.i.

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

La Carta è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.sinergiatel.it presso cui è possibile reperirla ed è, altresì, affiancata dalle Condizioni Generali di Contratto e le condizioni specifiche dei servizi, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela.

La Carta verrà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai Clienti. Sul sito web viene altresì messa a disposizione la documentazione relativa alla qualità dei servizi come da Delibera 156/23/CONS e le informazioni relative alla "Trasparenza tariffaria" ed alla "Trasparenza tecnica".

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 quale ISP, WISP e reseller di traffico telefonico, 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 eroghiamo 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.

Siamo un'azienda certificata ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, un riconoscimento che testimonia la nostra eccellenza nella gestione della Qualità, nel rispetto dell'Ambiente e nella tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro.

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.

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), cosi 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.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito 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.

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 ai sensi della Delibera 255/2024/CONS nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A della delibera n. 353/19/CONS – "Modifiche al 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 307/23/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche 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 vengono riportati all'art. 3.1 della seguente Carta. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi operatori (quali, a es. Open Fiber e Telecom) 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.

Sinergia, in attuazione della Legge 25 giugno 2020, n. 70 e della Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, garantisce al Cliente la possibilità di attivare il servizio di Parental Control gratuito mediante accesso alla propria area riservata. Grazie a tale sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare un filtro per bloccare i contenuti indentificati dalle Linee Guida dell'Autorità. Il Cliente prende atto che SINERGIA non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del

minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

2.3 Stipula, modifica, recesso e disdetta dal contratto per mancato rispetto dei livelli minimi di qualità del servizio (Delibera AGCOM 156/23/CONS)

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 potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali.

Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro e non oltre i 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, inviando una raccomandata A/R indirizzata a SINERGIA con sede legale in Via Pietro Capasso, 29 – 84020, Oliveto Citra (SA) o a mezzo PEC all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it. Nello stesso termine il Cliente potrà comunicare, inviando una raccomandata A/R indirizzata a SINERGIA con sede legale in Via Pietro Capasso, 29 – 84020, Oliveto Citra (SA) o a mezzo PEC all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it, la volontà di recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

Il Contratto è a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi, salvo diversa durata stabilita all'interno dell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente

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.

Solo per i casi rientranti nel perimetro della Delibera 156/23/CONS "REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA", il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio tramite il sito www.misurainternet.it. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, della Deliberà stessa (*a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione*) potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo

dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4 della Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a SINERGIA tramite raccomandata a/r o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS previsti nelle Condizioni Generali di contratto ai sensi dello stesso comma, il Cliente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a). Per gli indennizzi si rinvia al successivo art. 4.2.6.

Il recesso gratuito ai sensi di quanto previsto dalla suddetta Delibera 156/23/CONS, per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, potrà essere effettuato con un preavviso di 30 (trenta) giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Sinergia Telecomunication S.r.l. – Via P. Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (Sa) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it. Il Cliente potrà altresì recedere recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione.

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 P. Capasso, 29 – 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 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.

I reclami possono essere effettuati unicamente mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 08281890492 (Servizio Clienti) o al Numero Verde 800987731 disponibili dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.30, il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00;
- A mezzo pec, al seguente indirizzo di posta elettronica certificata sinergiatelsrl@pec.it
- Mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sinergia Telecomunication S.r.l. – Via P. Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (SA)
- Accedendo all'Area Clienti presente sul sito www.sinergiatel.it;
- Eventuali ulteriori canali comunicati al Cliente sul sito www.sinergiatel.it o in fattura.

L'operatore del servizio assistenza telefonica che riceve il reclamo, chiederà al cliente di comunicare il recapito presso il quale ricevere la comunicazione scritta dell'esito del reclamo e gli fornirà un codice identificativo per il reclamo stesso al fine di consentire al cliente di poter tracciare lo stesso e chiedere eventuali aggiornamenti. Laddove il reclamo venga aperto attraverso pec, il codice sarà fornito al reclamante contestualmente al messaggio che conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Detto messaggio contiene:

- La data di presentazione del reclamo;
- Il codice identificativo;
- Il motivo ed una breve descrizione del reclamo;
- La data di rilascio della trascrizione.

Sinergia si impegna a definire ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento e a comunicare in forma scritta al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 10 giorni dalla definizione.

Il resoconto di esito del reclamo comunicato al Cliente prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo, i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;

b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni alla base del rigetto e gli accertamenti compiuti.

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.

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.

In alternativa, il Cliente potrà promuovere un tentativo di conciliazione presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 203/18/CONS.

L'utente può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio.

2.8 Servizio Clienti e procedura di segnalazione guasti

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, nonché sul sito www.sinergiatel.it.

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 8.00 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 oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sinergia Telecomunication – Servizio Clienti – Via P. Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (SA)
- Accedendo all'Area Clienti presente sul sito www.sinergiatel.it;
- Eventuali ulteriori canali comunicati al Cliente sul sito www.sinergiatel.it o in fattura.

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.

SINERGIA manterrà attivo il servizio di assistenza telefonica anche per i 6 mesi successivi alla data di risoluzione del Contratto, allo scopo di consentire al Cliente di poter gestire e chiudere senza difficoltà eventuali pendenze contrattuali o relative al passaggio ad altro operatore.

2.9 Costi interventi e spese varie

- **In caso di "intervento a vuoto", sarà addebitato al cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti saranno addebitati al Cliente i seguenti importi:**
  - € 35,00 in caso di interventi effettuati entro il raggio di 15 chilometri di distanza dalla sede di SINERGIA;
  - € 45,00 in caso di interventi effettuati oltre il raggio di 15 chilometri di distanza dalla sede di SINERGIA.

Laddove per la riparazione dei guasti e/o disservizi suindicati siano necessari più di 60 minuti dal momento dell'accesso all'abitazione e/o ufficio del Cliente da parte del personale di SINERGIA, verrà applicata la tariffa oraria di € 20,00 per ogni ora successiva alla prima

- **Spese postali per invio fatture a domicilio:** € 2,50**.** E' possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione richiedendo l'inoltro della fattura via mail**.**
- **Spese per insoluto da addebiti preautorizzati:** € 5,00
- **Spese per invio raccomandata:** 8€

Parte 3- Standard di qualità

3.1 Standard generali e particolari

Sinergia si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (Delibera 156/23/CONS) 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 verifichino 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 obiettivi di qualità:

Denominazione indicatore	**Servizi cui si applica**	**Misura/ Indicazioni obbligatorie**	**Unità di misura**	**Obiettivo per il 2026**
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	% %	< 4 n.a.
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	< 2,5
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	Giorni Giorni	n.a. n.a.

delibera n.156/23/CONS)		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	Giorni	n.a.
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	%	n.a.
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a.
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Numero dei contratti completati		
		Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
		Numero dei contratti completati		n.a.
		Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		n.a.
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		n.a.
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	< 5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	72
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	60
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	120
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il	%	90

		tempo massimo contrattualmente previsto		
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	80
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	64
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	130
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	< 2
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	< 3,80
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	< 6,50

3.2 Servizi telefonici di contatto- Call Center - (Delibera 255/24/CONS)

1. Tempo medio di risposta dell'operatore;

Indicatore avente ad oggetto l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi;

Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile

L'obiettivo perseguito è del 90%

3. Tempo di risoluzione dei reclami;

Indicatore avente ad oggetto l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Sono definite tre misure:

a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

Gli obiettivi perseguiti per quest'anno sono:

-per la misura a) è di 25 giorni;

-per la misura b) è di 28 giorni

-per la misura c) è del 94%.

3.3 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 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (DELIBERA 156/23/CONS)

Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa". Fermo restando tutto quanto indicato all'art.2.3, per quanto concerne la suddetta Delibera, gli indennizzi contrattualmente previsti da Sinergia sono i seguenti: i) indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e in upload, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) è pari ad euro 30 (trenta/00); ii) indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in download e in upload) e delle velocità normalmente disponibili (in download e in upload) è pari a euro 5 (cinque/00).

I suddetti indennizzi si applicano ai contratti per i servizi SINERGIA sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione della Delibera 156/23/CONS avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme sopra indicate a titolo di indennizzo verranno erogate da SINERGIA al Cliente nel rispetto di quanto previsto della Delibera 156/23/CONS e secondo quanto meglio dettagliato al precedente art. 2.3; gli indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di SINERGIA del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, così come meglio descritto all'art. 2.3.

4.2.7 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.