

## **Carta dei servizi Emilcom S.r.l.**

La Carta dei Servizi Emilcom S.r.l. si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, gli impegni della società nei confronti dei Clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

A tal fine, attraverso questo fondamentale documento, Emilcom S.r.l. si impegna per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità, semplificando e potenziando al tempo stesso il rapporto coi Clienti.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Emilcom S.r.l. nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Sarà premura di Emilcom S.r.l. aggiornare periodicamente la Carta secondo le modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni nei termini di legge.

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino dei servizi regolati dalla presente Carta dei Servizi, 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.

### **Premessa**

Emilcom S.r.l., nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con i suoi clienti e visitatori e che riguarda la qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Agcom – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

### **Principi fondamentali**

Emilcom S.r.l. assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, attenendosi sempre a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

Emilcom S.r.l. si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti, ma limitatamente alla capacità di distribuzione logistica delle risorse tecniche impiegate.

Emilcom S.r.l. si impegna ad erogare ai clienti i servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore con regolarità e continuità, non rispondendo però di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi e impegnandosi, comunque, a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Emilcom S.r.l. garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione dei servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area; verificando attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e collaborando sempre con i propri clienti per il miglioramento dei servizi offerti.

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

Emilcom S.r.l. si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, Emilcom S.r.l. garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori possono produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Emilcom S.r.l. e sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

Sempre tra gli obiettivi primari di Emilcom S.r.l. vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### **Qualità dei servizi**

Emilcom S.r.l. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da Emilcom S.r.l. sono i seguenti:

– tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

- tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga.
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.
- addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

Emilcom S.r.l., fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile a responsabilità del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Emilcom S.r.l. si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Emilcom S.r.l., il cliente avrà diritto agli eventuali indennizzi di seguito riportati.

Emilcom S.r.l., a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento dei propri servizi si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile in ragione dei propri orari di attività (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, festivi esclusi).

Emilcom S.r.l. interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del caso concreto. In caso di perdurare della criticità procede alla sospensione dei pagamenti relativi ai servizi.

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, Emilcom S.r.l. ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero 059 5967524. Il numero è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, festivi esclusi. Il servizio potrà essere utilizzato dai clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

Emilcom S.r.l. comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- mediante la consegna delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura
- informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;

- attraverso media quali Internet, e-mail, sms, ecc. per informare sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario conoscere con la massima tempestività;
- utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione e l'aggiornamento del sito Internet [www.emilcom.it](http://www.emilcom.it)

Emilcom S.r.l. rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei clienti sui servizi stessi analizzando: le informazioni raccolte dai contatti con i clienti; i contenuti dei reclami pervenuti; le indagini demoscopiche eventualmente promosse.

Sulla base delle attività sopra richiamate, Emilcom S.r.l. si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti, nonché definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

### **Gli impegni**

Emilcom S.r.l. si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero 059 5967524 cui il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza, nonché mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica ([support@emilcom.it](mailto:support@emilcom.it)) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra. Il numero telefonico e la casella di posta elettronica sono presidiati dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, festivi esclusi. Le segnalazioni al di fuori di questi orari saranno gestite all'interno degli orari di attività di Emilcom (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, festivi esclusi);
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura;
- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

– curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Emilcom S.r.l. o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Emilcom S.r.l. o ai terzi da questa incaricati;

– fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

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

Per i servizi fruiti, il Cliente dovrà corrispondere a Emilcom S.r.l. i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del relativo contratto. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Emilcom S.r.l. si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che verranno comunque specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte.

Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera 418/06/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni, mediante comunicazione scritta a

Emilcom S.r.l. a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede operativa in via C. Cattaneo 82, 41126 Modena, come riportata in intestazione.

In mancanza di comunicazioni, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

### **Tutela della privacy e garanzie**

Emilcom S.r.l. garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i clienti ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 o GDPR). Ai sensi del GDPR l'interessato può in qualsiasi momento esercitare nei confronti del Titolare i seguenti diritti:

- a) ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché, delle finalità e delle modalità del trattamento e della logica applicata in caso di trattamento effettuato con strumenti elettronici;
- b) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e trattati;
- c) ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei propri dati;
- d) opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. Le richieste vanno inviate all'indirizzo di posta elettronica support@emilcom.it.

In ogni caso l'interessato è sempre legittimato a proporre un reclamo presso l'Autorità di controllo italiana, ovvero il Garante per la protezione dei dati personali.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a: Emilcom s.r.l., via C. Cattaneo 82, 41126 Modena.

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata postale, fax, e-mail.

Emilcom S.r.l. utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Emilcom S.r.l. provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo, garantendo comunque la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori.

### **Rettifiche**

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Emilcom S.r.l. provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 60 (sessanta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, Emilcom S.r.l. provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso.

### **Morosità**

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del Cliente, a quest'ultimo verranno addebitati interessi di mora, calcolati, in caso di Cliente Privato, nella misura del tasso di

interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 cod. civ. maggiorato del 2% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati, e in caso di Cliente Azienda, nella misura di cui al d.lgs. 231/2002, oltre alle spese di recupero del credito.

Si dà atto che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 259/2003), Emilcom S.r.l. è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il Cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento.

Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato, in linea, dunque, con quanto prevede la delibera Agcom n. 664/06/CONS che punisce l'abuso della sospensione di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento.

Emilcom S.r.l., in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa l'interessato circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

Emilcom S.r.l., prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito, secondo le scadenze bimestrali di fatturazione, Emilcom S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati, previa apposita comunicazione da inoltrarsi a mezzo lettera postale, e-mail, fax o messaggio SMS ai dati rilasciati dal Cliente al momento della registrazione nelle schede anagrafiche Clienti gestite da Emilcom S.r.l., potendo, in caso di reiterato inadempimento, procedere all'interruzione del servizio, risolvendo di diritto i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'art. 1456 cod. civ., salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale.

Il Cliente dovrà rimborsare a Emilcom tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

### **Indennizzi**

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Emilcom S.r.l., ai capi Principi fondamentali, Qualità dei servizi, Tutela della privacy e garanzie, potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Emilcom S.r.l.

Emilcom S.r.l. provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente.

Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, Emilcom S.r.l. provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito in funzione della

violazione dei capi sopra riportati e/o ai volumi di traffico sviluppati fino ad un importo massimo pari a 5,16 € (cinque/16) per ogni giorno di ritardo.

Emilcom S.r.l. corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario.

### **Risoluzione delle controversie**

Il Cliente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>.

Il Cliente sottoscrittore di contratti per utenza privata, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, può chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, 1 co., D.P.R. 318/1997.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito internet dell'AGCOM, contenente il testo integrale della Delibera Agcom n. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

Versione aggiornata al 15 novembre 2023

Emilcom