

CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2026)

La presente Carta dei Servizi di Tecnotel Servizi Tecnologici S.r.l. (“**Tecnoadsl**”) si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, i propri impegni nei confronti dei clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ed in conformità con le disposizioni contenute nelle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”) in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica e dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (in particolare la Delibera n. 156/23/CONS).

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di www.tecnoadsl.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime. La presente Carta dei Servizi è da intendersi integrata congiuntamente con le condizioni contrattuali dei singoli servizi di comunicazione elettronica pubblicati sul sito web www.tecnoadsl.it.

Tecnoadsl è una società a responsabilità limitata fondata nel 2005 e qui di seguito sono indicate le informazioni rilevanti:

Sede Legale	Via Sandro Penna 84, 06132 Perugia
Direzione Generale e sede operativa	Via Sandro Penna 84, 06132 Perugia
Registro delle Imprese dell’Umbria	Data iscrizione: 17/02/2005
Codice fiscale e Partita IVA	02783040542
Capitale Sociale	20.000,00
Telefono	+39 075 7829595
Assistenza clienti	+39 075 7829595
PEC ed e-mail	tecnoadsl@pec.it e assistenza@tecnoadsl.it
Sito Internet	www.tecnoadsl.it

Tecnoadsl è un operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale (numero ROC n. 30236) ed offre al pubblico i seguenti servizi di comunicazione elettronica: (i) servizi di accesso ad Internet (in banda larga e ultra-larga in tecnologia FWA, xDSL e FTTx) e (ii) servizi VoIP (con numerazione geografica anche tramite Number Portability).

1 - Principi fondamentali

Tecnoadsl 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. Tecnoadsl si impegna a:

- (i) garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti, ma limitatamente alla capacità di distribuzione logistica delle risorse tecniche impiegate;

- (ii) 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 ai clienti il minor disagio possibile;
- (iii) garantire 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;
- (iv) perseguire l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tecnoadsl 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.

2 - Rapporti con i clienti

2.1 Informazioni ai clienti

Tecnoadsl rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. In tale ottica, qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute fissate dall'AGCOM e pertanto l'offerta di Tecnoadsl dei servizi di comunicazione elettronica contiene le seguenti informazioni:

- i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali;
- le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- la disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM;
- le condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato, le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo e le modalità e le condizioni per la cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri Clienti previa notifica ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale e gli indennizzi ed i rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS;
- il diritto del cliente di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte da Tecnoadsl tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale;

- la fornitura del codice di migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore (tramite il Servizio Clienti on-line o richiedendolo telefonicamente al Servizio Clienti).

2.2 Adesione ai servizi e sottoscrizione del contratto con Tecnoadsl

L'eventuale conclusione ed esecuzione “a distanza” di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera AGCOM 664/06/CONS “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza” 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 e successive modifiche (“**Codice del Consumo**”).

Le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale, gli allegati tecnici e moduli costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi il Contratto con il Cliente per la fornitura dei servizi di Tecnoadsl. L'adesione ai servizi di Tecnoadsl potrà avvenire anche mediante la sottoscrizione del Modulo di Adesione (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) ed invio via fax, e-mail, PEC o posta a Tecnoadsl ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Tecnoadsl. Resta inteso che l'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di recesso comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel Contratto per l'accesso ai servizi forniti da Tecnoadsl.

2.3 Modifiche al contratto

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 (trenta) giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate da Tecnoadsl ed entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla relativa comunicazione il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto con Tecnoadsl, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Tecnoadsl della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.4 Condizioni di recesso e/o ripensamento e modalità di comunicazione

Salvo specifica richiesta del cliente, Tecnoadsl fornisce i propri servizi di comunicazione elettronica a decorrere dalla data di Attivazione per una durata minima iniziale di 24 (ventiquattro) mesi (rinnovo tacito). Resta inteso che:

- (i) ciascuna delle parti potrà recedere mediante apposita comunicazione, scritta indirizzata all'altra parte entro i termini previsti dal Contratto stesso;
- (ii) 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 Tecnoadsl l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli

eventuali apparati forniti in noleggio così come meglio dettagliato nel sito web www.tecnoadsl.it

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell’articolo 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta da inviare a Tecnoadsl entro la scadenza del periodo di ripensamento. L’esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione a Tecnoadsl del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell’esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Tecnoadsl e funzionali all’attivazione del servizio.

2.5 Fatturazione e modalità di pagamento

Per i servizi fruiti, il Cliente dovrà corrispondere a Tecnoadsl i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del relativo contratto. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Tecnoadsl provvede d’ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all’emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall’accertamento dell’errore. Nel caso in cui l’errore venga segnalato dal cliente, Tecnoadsl provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso.

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 del Codice civile 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. Resta inteso che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche, Tecnoadsl 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 l’AGCOM che punisce l’abuso della sospensione di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento. Tecnoadsl, 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. Tecnoadsl, 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 mensili di fatturazione, Tecnoadsl si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati, previa apposita comunicazione da inoltrarsi a mezzo e-mail o messaggio SMS ai dati rilasciati dal Cliente al momento della registrazione nelle schede anagrafiche Clienti di Tecnoadsl, 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’articolo 1456 del

Codice civile, salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale. Il Cliente dovrà rimborsare a Tecnoadsl tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

2.6 Servizi a sovrapprezzo ed informazioni sul blocco selettivo di chiamata

Tecnoadsl in ottemperanza alla regolamentazione vigente si impegna a fornire il servizio di blocco selettivo di chiamata. Pertanto, tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate in uscita. Il Cliente potrà richiedere il blocco/sblocco totale o parziale delle numerazioni indicate nella suddetta delibera inviando una richiesta via e-mail all'indirizzo assistenza@tecnoadsl.it. Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, Tecnoadsl procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il Cliente.

2.7 Codice di Migrazione

Al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore Tecnoadsl si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, in linea con quanto stabilito dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione e Number Portability. Il Cliente può sempre reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio richiedendolo al Servizio Clienti al numero +39 075 7829595 oppure via e-mail all'indirizzo assistenza@tecnoadsl.it

2.8 Parental control

Tenuto conto dell'importanza di attivare un Sistema di Controllo Parentale per proteggere i minori da contenuti inappropriati su dispositivi come smartphone, computer, tablet nonché su tutti i dispositivi connessi rete, con il servizio "Parental Control" Tecnoadsl offre la possibilità gratuita di filtrare e bloccare contenuti inappropriati per i minori o riservati ad un pubblico di età superiore ai 18 anni. Per maggiori informazioni sul proprio sito Tecnoadsl ha previsto una sezione dedicata al "Parental Control" e una guida con le indicazioni per la configurazione.

3 - Assistenza, reclami, segnalazioni ed interventi a vuoto

3.1 Servizio di assistenza clienti

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, Tecnoadsl ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero +39 075 7829595 e via e-mail all'indirizzo assistenza@tecnoadsl.it. 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. Tecnoadsl comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare: **(i)** mediante la consegna delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sempre reperibile on-line sul sito www.tecnoadsl.it per attuare la massima trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi, in linea con le delibere emanate da AGCOM; **(ii)** informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali; **(iii)** 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; **(iv)** 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.); **(v)** tramite la pubblicazione e l'aggiornamento del sito Internet www.tecnoadsl.it.

3.2 Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo del cliente relativo per malfunzionamento dei servizi, eventuale inosservanza dei livelli di qualità stabiliti nella presente Carta dei servizi, delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi può essere presentato a

Tecnoadsl ai recapiti indicati al precedente paragrafo. Tecnoadsl si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile ai clienti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione.

Resta inteso che Tecnoadsl per ciascun reclamo comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, specificando in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate ed in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In caso di particolare complessità del reclamo che non consenta una risposta esauriente nel termine massimo di 45 giorni, il cliente sarà informato dello stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi stimati per la risposta. La chiusura di un reclamo è comunicata da Tecnoadsl al Cliente che può contestarla entro 48 (quarantotto) ore solari. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto il reclamo si intenderà positivamente concluso.

In ogni caso, il Cliente avrà il diritto di accedere, come previsto dall'AGCOM nella delibera 182/02/CONS alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato dall'AGCOM con delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

3.3 Procedura di segnalazione guasti

Tecnoadsl mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, e pertanto Tecnoadsl si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatterà il servizio assistenza di Tecnoadsl e l'operatore che riceve la comunicazione eseguirà immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verificando le configurazioni con una serie di test con l'eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura. Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di Tecnoadsl, l'intervento è immediato e il servizio assistenza di Tecnoadsl è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiederà all'amministratore della rete locale del Cliente 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 ascrivibile alla struttura del gestore di rete, Tecnoadsl avvierà immediatamente tutte le procedure condivise con il gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete ed Tecnoadsl resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra operatori. Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, Tecnoadsl contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, Tecnoadsl respingerà 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 24 ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al

gestore di rete con una nuova procedura. Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

3.4 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli "interventi a vuoto" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Tecnoadsl quando in fase di attivazione o di esercizio un tecnico o una squadra incaricata da Tecnoadsl interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come dettagliato qui di seguito:

- in fase di attivazione del servizio: non è possibile procedere all'attivazione del servizio per cause non imputabili a Tecnoadsl quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Tecnoadsl;
- in fase di esercizio: a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

3.5 Risoluzione delle controversie

Il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, 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'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet www.agcom.it contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 390/21/CONS in materia regolamento per la risoluzione sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazioni.

4 – Standard di qualità e indennizzi

Nella presente Carta dei Servizi, Tecnoadsl indica nel dettaglio una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Tecnoadsl utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle specifiche delibere AGCOM e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Tecnoadsl aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche e le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.tecnoadsl.it e comunicate all'AGCOM. Si precisa che otto ore lavorative corrispondono ad un giorno lavorativo.

In generale, Tecnoadsl attiva i servizi VoIP ed i servizi di accesso ad Internet nel rispetto dei seguenti tempi fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivamente non imputabili a Tecnoadsl:

- servizi ad accesso Internet: Tecnoadsl si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 60 giorni dalla data in cui Tecnoadsl comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio è completo;

- servizi VoIP: Tecnoadsl si impegna ad attivare il servizio VoIP entro 30 giorni dalla data in cui Tecnoadsl comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio VoIP è completo.

Resta inteso che per ciascun servizio fornito da Tecnoadsl, qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tecnoadsl, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo paragrafo.

Tecnoadsl si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi come qui di seguito dettagliato, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Tecnoadsl. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1:** totale indisponibilità del Servizio e necessità di un intervento urgente e chiusura entro 72 ore lavorative;
- Grado 2:** servizio indisponibile solo in parte e necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;
- Grado 3:** servizio degradato con prestazioni inferiori ai livelli garantiti e necessità di un intervento normale con chiusura entro 48 ore lavorative;
- Grado 4:** servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti e necessità di un intervento normale con chiusura entro 48 ore lavorative.

Resta inteso che Tecnoadsl farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Tecnoadsl si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Tecnoadsl non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta dei Servizi.

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Tecnoadsl potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tecnoadsl. Tecnoadsl provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Tecnoadsl corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario. 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 Tecnoadsl non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Ai sensi della presente Carta dei Servizi Tecnoadsl applicherà gli indennizzi qui di seguito indicati secondo le modalità e termini fissati nella delibera AGCOM 347/18/CONS con il Regolamento in materia di indennizzi.

	Indennizzo	massimale	banda ultra-larga	massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 7,50/giorno di ritardo	-	€ 7,50/giorno di ritardo	-
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 2,50/giorno di ritardo	-	€ 2,50/giorno di ritardo	

accessorio				
Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi gratuiti	€ 1/giorno di ritardo	€ 100	€ 1/giorno di ritardo	€ 100
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 7,50/giorno	-	€ 7,50/giorno	-
Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti	€ 1/giorno	€ 100	€ 1/giorno	€ 100
Indennizzo per malfunzionamento del servizio (completa interruzione imputabili a Tecnoadsl)	€ 6/giorno	-	€ 6/giorno	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio (irregolare o discontinuo imputabile a Tecnoadsl)	€ 3/giorno	-	€ 3/giorno	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio accessorio	€ 2,5/giorno	-	€ 2,5/giorno	-
Indennizzo per malfunzionamento dei servizi gratuiti	€ 1/giorno	€ 100	€ 1/giorno	€ 100
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 1,50/giorno di ritardo	-	€ 1,50/giorno di ritardo	-
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 5/giorno	-	€ 5/giorno	-
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 2,50/giorno di ritardo	-	€ 2,50/giorno di ritardo	-
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 100/ogni anno di precedente utilizzo	€ 1.500	€ 100/ogni anno di precedente utilizzo	€ 1.500
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli	€ 200/ogni anno	-	€ 200/ogni anno	-

elenchi telefonici pubblici				
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 2,50/giorno di ritardo	€ 300	€ 2,50/giorno di ritardo	€ 300

Resta inteso quanto segue in merito agli indennizzi sopra identificati:

1. il periodo indennizzabile in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione e sarà limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio;
2. gli Importi sopra indicati sono IVA esclusa;
3. sono esclusi gli indennizzi sopra indicati per disservizi conseguenti o comunque collegati all'utilizzo dei servizi da parte del Cliente in maniera anomala e/o non conforme al contratto firmato con Tecnoadsl;
4. sono esclusi gli indennizzi sopra indicati se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Tecnoadsl entro 45 giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Tecnoadsl corrisponderà gli indennizzi sopra indicati mediante emissione di nota di credito e alla liquidazione tramite bonifico in tempi ragionevoli.

5 - Tutela dei dati personali, inserimento negli elenchi telefonici e DBU

Tecnoadsl garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, nonché del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). Il Cliente ha, pertanto, il diritto di accedere, aggiornare, cancellare, modificare o correggere i suoi dati personali come qui di seguito meglio dettagliato:

- (i) il diritto di revocare il consenso per l'utilizzo dei suoi dati personali in qualsiasi momento, laddove il trattamento sia basato sul tuo consenso. Tuttavia, un eventuale mancato conferimento o revoca dei dati personali raccolti, ovvero di altri dati personali eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale, potrà comportare l'impossibilità per Tecnoadsl di instaurare e/o proseguire, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale, ovvero dare seguito alle richieste precontrattuali;
- (ii) il diritto di limitare e/o opporsi all'utilizzo dei suoi dati;
- (iii) il diritto di richiedere una revisione manuale di alcune attività di elaborazione dati automatizzata che influisca sui suoi diritti;
- (iv) il diritto di esportare i suoi dati dalle aree riservate in qualsiasi momento, nel periodo di validità del contratto;
- (v) il diritto di revocare il consenso a ricevere comunicazioni di marketing da parte di Tecnoadsl;
- (vi) il diritto di eliminare in qualsiasi momento i tuoi dati dalle aree riservate: il dato sarà rimosso definitivamente da qualsiasi sistema entro un massimo di 30 giorni, salvo diversi obblighi normativi.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate via e-mail, fax, PEC e raccomandata a: Tecnoadsl, Via di Corticella, 181/3 – 40128 Bologna. 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: e-mail, fax, PEC e raccomandata. Tecnoadsl 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. Tecnoadsl 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.

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

6 - Obiettivi di qualità

Nello svolgimento della propria attività, Tecnoadsl rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti. In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dei Clienti, Tecnoadsl adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito in linea con le delibere di volta in volta pubblicate da AGCOM. Per ciascun anno solare Tecnoadsl fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, e ne informa AGCOM. Gli indicatori riportati sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano: (i) guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi, (ii) manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione e (iii) cause di forza maggiore.

Servizi di accesso da postazione fissa

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura/Indicazioni obbligatorie	Obiettivo 2026	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 Delibera 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	1%	
		<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	N.A.	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 Delibera 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	1%	
Tempo di attivazione del servizio	Rapporto a): ordini per l'evasione dei	Tutti i servizi di comunicazione da	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	N.A.

(Allegato 4 Delibera 156/23/CONS)	quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	postazione fissa	nel periodo di rilevazione	
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	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.
			<i>Numero dei contratti completati</i>	N.A.
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	20 gg
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	20 gg
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 gg
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	98%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	2%
			<i>Numero dei contratti completati</i>	N.A.
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>	N.A.
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>	N.A.

<p align="center">Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 Delibera 156/23/CONS)</p>	<p align="center">Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>		<p>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</p>	<p align="center">9 %</p>
<p align="center">Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 Delibera 156/23/CONS)</p>	<p>Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>	<p align="center">Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">64 ore</p>
			<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">72 ore</p>
			<p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">100 ore</p>
			<p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p align="center">90%</p>
	<p>Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>	<p align="center">Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">64 ore</p>
			<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">72 ore</p>
			<p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p align="center">100 ore</p>
			<p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p align="center">90%</p>
<p align="center">Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera 156/23/CONS)</p>	<p align="center">Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico</p>		<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>	<p align="center">1,90 %</p>

Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 Delibera 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	3,60 sec.
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	6,20 sec.

Servizi telefonici di contatto (call center)

Indicatore	Misura	Obiettivi 2026
Tempo medio di risposta dell'operatore (Allegato 1 Delibera 255/24/Cons)	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	65 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi (Allegato 1 Delibera 255/24/Cons)	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	40 %
Tempo di risoluzione dei reclami (Allegato 3 Delibera 255/24/Cons)	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	70 ore 140 ore 99,5%