

INFORMATIVA SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

1. Oggetto e finalità

La presente Informativa descrive le modalità di accesso al servizio di assistenza clienti fornito dalla Ditta Collerone Calogero ai propri clienti dei servizi di comunicazione elettronica.

Il servizio è organizzato nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela degli utenti finali, qualità dei servizi di assistenza e trasparenza nei rapporti contrattuali, con particolare riferimento alla disciplina adottata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), inclusa la delibera n. 255/24/CONS e successive modificazioni.

Il servizio di assistenza clienti consente agli utenti di:

- ricevere informazioni sui servizi acquistati;
- richiedere supporto tecnico e amministrativo;
- segnalare disservizi;
- richiedere informazioni su fatture, pagamenti e condizioni contrattuali;
- presentare reclami.

2. Canali di contatto dell'assistenza clienti

Il cliente può contattare il servizio di assistenza attraverso i seguenti canali:

Assistenza telefonica clienti

Numero assistenza clienti:
[0934-977784]

Il servizio telefonico:

- è accessibile senza oneri per il chiamante;
- consente il contatto con un operatore umano;
- permette la segnalazione di guasti, disservizi e reclami;
- fornisce assistenza sulle condizioni economiche e contrattuali del servizio.

Non vengono utilizzate numerazioni con addebito totale o parziale al chiamante per l'accesso al servizio di assistenza clienti, in conformità alla delibera AGCOM 255/24/CONS e alla disciplina sulle numerazioni customer care.

3. Orari del servizio

L'assistenza telefonica con operatore umano è disponibile:

Giorni: [Lunedì – Domenica]

Orario: [8:00 – 13:00, 15:00 – 20.00]

Il servizio garantisce comunque la disponibilità del canale telefonico secondo gli standard minimi previsti dalla normativa AGCOM applicabile.

4. Accesso al servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti consente all'utente di entrare direttamente in contatto con il personale incaricato alla gestione delle richieste di assistenza.

Il servizio non utilizza sistemi automatici di instradamento delle chiamate (IVR). Le richieste ricevute vengono prese in carico dagli operatori secondo l'ordine di ricezione e secondo le procedure interne adottate dalla Ditta Collerone Calogero

L'assistenza è disponibile per:

- informazioni relative ai servizi sottoscritti;
- supporto tecnico;
- segnalazione di guasti o malfunzionamenti;
- informazioni amministrative e contrattuali;
- presentazione e gestione dei reclami.

Ogni richiesta di assistenza o segnalazione tecnica viene registrata mediante apposita pratica, con attribuzione di un identificativo comunicato al cliente, ove previsto, per consentirne la tracciabilità e il monitoraggio dello stato di lavorazione.

5. Reclami

Il cliente può presentare reclamo mediante:

- telefono tramite il servizio clienti;
- PEC: [collerone.calogero@pec.cgn.it];
- email: [calogero@collerone@hotmail.it];
- modulo reclami disponibile sul sito aziendale; www.cscinformatica.com
- raccomandata A/R: [Via Vittorio Emanuele n°231, Barrafranca (Enna) 94012].

Ogni reclamo ricevuto viene registrato e identificato mediante un codice pratica comunicato al cliente.

La risposta al reclamo viene fornita entro il termine massimo previsto dalla normativa AGCOM vigente e comunque entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, salvo diverse disposizioni applicabili.

6. Assistenza tecnica e segnalazione guasti

Il cliente può utilizzare il servizio clienti per segnalare:

- mancata attivazione del servizio;
- sospensione o interruzione del collegamento;

- degrado delle prestazioni;
- problematiche relative agli apparati forniti.

A seguito della segnalazione viene comunicato:

- il numero identificativo della pratica;
- lo stato della lavorazione;
- gli eventuali aggiornamenti disponibili.

7. Qualità del servizio di assistenza clienti

La Ditta Collerone Calogero pubblica annualmente gli indicatori di qualità relativi al servizio di assistenza clienti.

Gli indicatori comprendono almeno:

- tempo medio di risposta dell'operatore;
- percentuale di chiamate servite entro il tempo previsto;
- livello di soddisfazione degli utenti;
- numero e gestione dei reclami.

Gli indicatori sono rilevati e pubblicati secondo la disciplina AGCOM vigente.

8. Accessibilità del servizio

Il servizio clienti è organizzato per garantire accessibilità e trasparenza a tutti gli utenti.

Sono adottate misure volte a consentire:

- facile individuazione dei canali di assistenza;
- chiarezza delle informazioni fornite;
- tracciabilità delle richieste;
- disponibilità delle informazioni contrattuali e tecniche.

9. Informazioni pubblicate sul sito internet

Sul sito aziendale sono disponibili:

- Carta dei Servizi aggiornata;
- presente Informativa sul servizio clienti;
- modalità di contatto;
- orari del servizio;
- modulo reclami;
- informazioni sugli indicatori di qualità;
- informazioni sulle condizioni economiche e tecniche delle offerte.

Le informazioni pubblicate sono aggiornate secondo la disciplina AGCOM vigente in materia di trasparenza delle offerte e tutela degli utenti.

10. Normativa di riferimento

La presente Informativa è predisposta nel rispetto di:

- Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 – Codice delle comunicazioni elettroniche e successive modificazioni;
- Delibera AGCOM n. 255/24/CONS – disciplina e indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti;
- Delibera AGCOM n. 8/15/CIR – Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni;
- Delibera AGCOM n. 307/23/CONS – disciplina dei contratti tra operatori e utenti finali;
- Delibera AGCOM n. 106/25/CONS – trasparenza delle offerte di servizi di comunicazione elettronica;
- Carta dei Servizi RETELIT S.p.A.

11. Entrata in vigore

La presente Informativa entra in vigore dalla data di pubblicazione sul sito aziendale e sostituisce ogni precedente versione.

La Ditta Collerone Calogero provvede al costante aggiornamento del documento in caso di modifiche normative o regolamentari.