

INFORMATIVA SULLE INFORMAZIONI TECNICHE E SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN)

Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

1. Oggetto dell'informativa

La presente informativa fornisce al Cliente le informazioni relative alle caratteristiche tecniche dei servizi di comunicazione elettronica offerti, alle prestazioni dichiarate, agli indicatori di qualità del servizio e alle modalità di verifica delle prestazioni.

Le informazioni sono rese disponibili nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza e tutela degli utenti finali, con particolare riferimento al:

- Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e successive modificazioni (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- Regolamento (UE) 2015/2120 relativo all'accesso a Internet aperto;
- Delibera AGCOM n. 348/18/CONS e successive modificazioni in materia di libertà di scelta delle apparecchiature terminali;
- Delibere AGCOM vigenti in materia di trasparenza delle offerte e qualità dei servizi di comunicazione elettronica;
- Carta dei Servizi dell'Operatore.

2. Caratteristiche tecniche del servizio

I servizi forniti da **Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione** possono comprendere:

- ☐ Accesso Internet tramite collegamento Wireless/WISP
- ☐ Accesso Internet tramite altre tecnologie disponibili
- ☐ Servizi VoIP
- ☐ Servizi IP
- ☐ Altri servizi di comunicazione elettronica

Le caratteristiche tecniche del servizio dipendono dalla tecnologia utilizzata, dalla copertura disponibile, dalle condizioni della rete e dalle caratteristiche dell'impianto presso la sede del Cliente.

3. Prestazioni dichiarate dell'offerta

Per ciascuna offerta commerciale sono indicate le principali caratteristiche tecniche del servizio, tra cui:

- velocità massima di trasmissione dati in download e upload;
- velocità normalmente disponibile;
- velocità minima, ove prevista;
- eventuali condizioni che possono influire sulle prestazioni;
- eventuali limitazioni tecniche del servizio.

Le velocità indicate rappresentano valori tecnici dichiarati dall'Operatore e possono subire variazioni in relazione alle condizioni effettive di utilizzo.

Le prestazioni effettivamente disponibili possono dipendere da:

- qualità del collegamento radio o della linea;
- condizioni ambientali;
- distanza dalla stazione di collegamento;
- caratteristiche dell'apparato terminale utilizzato;
- presenza di traffico sulla rete.

4. Informazioni tecniche e configurazione del servizio

L'Operatore mette a disposizione del Cliente le informazioni tecniche necessarie per il corretto utilizzo del servizio.

Tali informazioni possono comprendere:

- parametri di configurazione della connessione;
- requisiti tecnici degli apparati;
- informazioni necessarie per l'utilizzo di apparati terminali scelti dal Cliente;
- eventuali configurazioni relative ai servizi aggiuntivi.

5. Apparati terminali e modem libero

Il Cliente ha diritto di utilizzare apparecchiature terminali di propria scelta, conformi alla normativa vigente, secondo il principio della libera scelta delle apparecchiature terminali previsto dalla Delibera AGCOM n. 348/18/CONS.

Gli apparati utilizzati per la fruizione del servizio possono essere:

Apparato acquistato dal Cliente

L'apparato è acquistato direttamente dal Cliente ed è di sua esclusiva proprietà.

Alla cessazione del servizio non è prevista alcuna restituzione all'Operatore.

Apparato scelto liberamente dal Cliente (modem libero)

Il Cliente può utilizzare un modem/router o altro apparato terminale autonomamente scelto e configurato secondo le specifiche tecniche fornite dall'Operatore.

L'Operatore fornisce le informazioni tecniche necessarie al corretto funzionamento del servizio.

L'utilizzo di un apparato di proprietà del Cliente non comporta costi aggiuntivi né obblighi di restituzione.

Eventuali apparati forniti dall'Operatore sono disciplinati separatamente dalle condizioni contrattuali relative alla vendita o alla concessione in uso.

6. Qualità del servizio

L'Operatore adotta procedure tecniche e organizzative finalizzate a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti.

La qualità del servizio è monitorata attraverso indicatori applicabili, tra cui:

- tempi di attivazione;
- tempi di riparazione dei guasti;
- disponibilità del servizio;
- tempi di risposta dell'assistenza clienti;
- gestione dei reclami.

Gli obiettivi di qualità e i risultati rilevati annualmente sono pubblicati nella documentazione prevista dalla normativa vigente.

7. Disservizi e segnalazioni tecniche

Il Cliente può segnalare eventuali problemi tecnici attraverso i canali di assistenza indicati nella Carta dei Servizi e sul sito internet dell'Operatore.

Ogni segnalazione viene registrata e gestita secondo le procedure interne e nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa applicabile.

8. Verifica delle prestazioni

Il Cliente può verificare le prestazioni del servizio mediante strumenti di misurazione riconosciuti dall'Autorità competente.

Qualora emergano scostamenti rispetto ai livelli dichiarati, il Cliente può presentare segnalazioni o reclami secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

9. Pubblicazione e aggiornamento delle informazioni

L'Operatore pubblica e mantiene aggiornate:

- caratteristiche tecniche delle offerte;
- condizioni economiche;
- Carta dei Servizi;
- indicatori di qualità;
- modalità di assistenza e reclamo;
- informazioni relative agli apparati terminali.

Gli aggiornamenti vengono effettuati in caso di variazioni normative, tecniche o commerciali.

10. Riferimenti normativi

La presente informativa è predisposta in conformità a:

- Decreto Legislativo 259/2003 e successive modificazioni – Codice delle comunicazioni elettroniche;
- Regolamento (UE) 2015/2120;
- Delibera AGCOM 348/18/CONS – libertà di scelta delle apparecchiature terminali;
- Delibere AGCOM vigenti in materia di trasparenza delle offerte;
- Delibere AGCOM vigenti in materia di qualità dei servizi di comunicazione elettronica;
- Carta dei Servizi dell'Operatore.

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012

Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email:

calogeroollerone@hotmail.it

PEC:

Collerone.calogero@pec.cgn.it

