

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Servizi di comunicazione elettronica

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione

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: 333 2018072

Email: calogeroollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

1. Oggetto della procedura

La presente procedura disciplina le modalità di presentazione, gestione e risposta ai reclami presentati dai clienti relativamente ai servizi di comunicazione elettronica forniti da **Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione**.

La procedura ha lo scopo di garantire:

- facilità di accesso ai canali di reclamo;
- corretta registrazione delle segnalazioni;
- trasparenza nella gestione delle richieste;
- risposta motivata al cliente;
- possibilità di ricorrere alle procedure di risoluzione delle controversie previste dalla normativa vigente.

2. Ambito di applicazione

Il cliente può presentare reclamo per problematiche relative a:

- attivazione, sospensione o cessazione del servizio;
- qualità e continuità della connessione;
- malfunzionamenti tecnici;
- velocità o prestazioni del servizio;
- fatturazione e pagamenti;
- condizioni contrattuali;
- assistenza clienti;
- apparati forniti dall'Operatore;
- eventuali disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati.

3. Modalità di presentazione del reclamo

Il cliente può presentare reclamo attraverso i seguenti canali:

Posta elettronica

Email:

calogero colliderone@hotmail.it

Posta elettronica certificata (PEC)

PEC:

Collerone.calogero@pec.cgn.it

Consegna diretta

Presso la sede dell'Operatore:

Via Vittorio Emanuele n. 231
94012 Barrafranca (EN)

Il cliente può utilizzare il **Modulo Reclamo Cliente** disponibile sul sito internet dell'Operatore oppure presentare una comunicazione contenente almeno:

- dati identificativi del cliente;
- codice cliente o codice contratto;
- recapiti per la risposta;
- descrizione del problema;
- eventuale documentazione di supporto;
- richiesta del cliente.

4. Registrazione del reclamo

Alla ricezione del reclamo, l'Operatore provvede alla registrazione della richiesta nei propri sistemi di gestione.

La pratica viene identificata mediante:

- data di ricezione;
- dati del cliente;
- oggetto del reclamo;
- servizio interessato;
- eventuale numero identificativo della pratica.

Il cliente può utilizzare tale riferimento per eventuali comunicazioni successive.

5. Analisi e gestione del reclamo

L'Operatore effettua le verifiche necessarie in relazione alla natura della segnalazione.

La gestione può comprendere:

- verifica dei dati contrattuali;
- analisi tecnica del servizio;
- controllo degli apparati;
- verifica degli importi fatturati;
- valutazione della documentazione fornita dal cliente.

Qualora siano necessarie ulteriori informazioni, l'Operatore può richiedere integrazioni al cliente.

6. Risposta al cliente

L'Operatore fornisce una risposta al reclamo entro i termini previsti dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi.

La risposta contiene:

- riferimento alla pratica;
- risultato delle verifiche effettuate;
- eventuali interventi eseguiti o programmati;
- motivazione dell'eventuale mancato accoglimento;
- indicazioni sulle ulteriori possibilità di tutela.

7. Reclami relativi a fatturazione e pagamenti

In caso di contestazione di importi fatturati, il cliente deve indicare:

- numero e data della fattura contestata;
- importo oggetto di contestazione;
- motivazione della contestazione.

Durante la gestione della contestazione saranno effettuate le verifiche amministrative necessarie.

Gli importi non oggetto di contestazione restano dovuti secondo le condizioni contrattuali applicabili.

8. Reclami tecnici

Per consentire una rapida verifica tecnica, il cliente è invitato a fornire:

- descrizione del problema;
- data e orario di rilevazione;
- eventuali prove o schermate;
- informazioni sugli apparati utilizzati.

Gli interventi tecnici saranno effettuati secondo la tipologia del guasto e secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

9. Chiusura della pratica

La pratica viene chiusa quando:

- il problema segnalato è stato risolto;
- il cliente ha ricevuto una risposta motivata;
- sono state completate le verifiche necessarie.

La chiusura della pratica viene registrata nei sistemi dell'Operatore.

10. Mancata soluzione e procedure di conciliazione

Qualora il cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta o non riceva risposta nei termini previsti, può accedere alle procedure di risoluzione delle controversie previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), tramite la piattaforma dedicata.

L'accesso alla procedura di conciliazione costituisce condizione necessaria per eventuali successive azioni previste dalla normativa.

11. Monitoraggio della qualità dei reclami

L'Operatore monitora periodicamente i reclami ricevuti al fine di:

- individuare eventuali criticità ricorrenti;
- migliorare la qualità del servizio;
- verificare il rispetto degli obiettivi di qualità dichiarati.

Gli indicatori relativi alla gestione dei reclami sono riportati nella documentazione sulla qualità del servizio secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

12. Privacy

I dati personali forniti dal cliente saranno trattati esclusivamente per:

- gestione del reclamo;
- comunicazioni relative alla pratica;
- adempimenti amministrativi e normativi.

Il trattamento avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

13. Riferimenti normativi

La presente procedura è predisposta nel rispetto di:

- Decreto Legislativo 259/2003 e successive modificazioni (Codice delle comunicazioni elettroniche);
 - normativa AGCOM vigente in materia di tutela degli utenti finali;
 - Delibera AGCOM 307/23/CONS in materia di contratti e diritti degli utenti;
 - Delibera AGCOM 255/24/CONS per gli aspetti relativi all'assistenza clienti;
 - Carta dei Servizi dell'Operatore.
-

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione

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: 333 2018072

Email: calogeroollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it