

ASSISTENZA TECNICA CLIENTI

Supporto tecnico per i servizi di comunicazione elettronica

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

Servizio di assistenza tecnica

Il servizio di assistenza tecnica è dedicato ai clienti che necessitano di supporto relativamente ai servizi di comunicazione elettronica forniti da **Collerone Calogero**.

L'assistenza comprende:

- segnalazione di guasti o malfunzionamenti;
 - verifica della connettività Internet;
 - supporto alla configurazione del servizio;
 - assistenza relativa agli apparati forniti o utilizzati dal cliente;
 - informazioni tecniche sul collegamento;
 - aggiornamenti sullo stato delle segnalazioni aperte.
-

Recapiti assistenza tecnica

Assistenza telefonica

Numero assistenza tecnica:

 **[0934-977784]**

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile nei seguenti orari:

Dal lunedì al Venerdì:

dalle ore **[08:00]** alle ore **[13:00]** e dalle ore **[15:00]** alle ore **[20.00]**

Per segnalazioni di guasti è possibile utilizzare i canali e-mail e PEC anche al di fuori degli orari di apertura.

Assistenza tramite posta elettronica

Email assistenza tecnica: [calogero.colliderone@hotmail.it]

Le richieste ricevute tramite email saranno prese in carico secondo l'ordine di ricezione.

Assistenza tramite PEC

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

La PEC può essere utilizzata per comunicazioni formali, reclami e richieste aventi valore amministrativo.

Apertura di una segnalazione tecnica

Per consentire una corretta gestione della richiesta, il Cliente è invitato a comunicare:

- nome e cognome / denominazione intestatario contratto;
- codice cliente o codice contratto;
- recapito telefonico;
- descrizione del problema riscontrato;
- eventuali messaggi di errore;
- informazioni sugli apparati utilizzati.

A seguito della segnalazione viene assegnato, ove previsto, un riferimento identificativo della pratica per consentirne il monitoraggio.

Tempi di gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni tecniche vengono gestite secondo le procedure interne dell'Operatore e nel rispetto degli standard di qualità dichiarati nella **Carta dei Servizi**.

I tempi di intervento possono variare in relazione a:

- tipologia del guasto;
 - complessità tecnica;
 - necessità di interventi presso la sede del Cliente;
 - cause esterne non direttamente imputabili all'Operatore.
-

Guasti e manutenzioni

L'Operatore effettua attività tecniche finalizzate al mantenimento della qualità del servizio.

Eventuali interventi programmati o manutenzioni che possano comportare temporanee interruzioni o limitazioni del servizio saranno comunicati secondo modalità compatibili con la natura dell'intervento.

Apparati e assistenza tecnica

Il Cliente può utilizzare:

- apparati acquistati direttamente e di propria proprietà;
- apparati terminali scelti liberamente secondo la normativa vigente sul modem libero;
- apparati eventualmente forniti dall'Operatore secondo le condizioni contrattuali applicabili.

L'assistenza relativa agli apparati di proprietà del Cliente è limitata alla verifica della compatibilità e della corretta configurazione del servizio.

Reclami

Per eventuali reclami relativi al servizio di assistenza o alla qualità del servizio, il Cliente può utilizzare:

Email:

[calogero.colliderone@hotmail.it]

PEC:

Collerone.calogero@pec.cgn.it

oppure il modulo reclami disponibile nella sezione dedicata del sito.

Informazioni sulla qualità del servizio

Gli indicatori di qualità del servizio e gli obiettivi annuali sono pubblicati nella:

- Carta dei Servizi;
 - Informativa sulla qualità del servizio;
 - documentazione annuale prevista dalla normativa vigente.
-

Riferimenti normativi

Il servizio di assistenza clienti è organizzato nel rispetto della normativa applicabile, tra cui:

- Decreto Legislativo 259/2003 e successive modificazioni (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- Delibere AGCOM vigenti in materia di qualità dei servizi di comunicazione elettronica;

- Delibera AGCOM 255/24/CONS relativa agli obblighi di assistenza clienti;
- 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