

CARTA DEI SERVIZI

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione

La Ditta Collerone Calogero (di seguito indicata come "Collerone Calogero"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa" e dalla Delibera AGCOM n. 255/24/CONS "Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche", adotta la presente Carta dei Servizi, che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra l'operatore che eroga servizi al pubblico e i propri clienti. La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate dalla Ditta Collerone Calogero nella relazione con i propri clienti (di seguito il/i "Cliente/i") e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che la Ditta assume nei loro confronti. Per tale ragione la presente Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto. La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra la Ditta Collerone Calogero e le persone fisiche o giuridiche, ivi compreso il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare i servizi offerti dall'azienda, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi erogati, quali continuità, regolarità e tempi di intervento e ripristino, che la Ditta si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami relativi ai servizi prestati. La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione normativa, tecnologica e organizzativa dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet istituzionale www.cscinformatica.com, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai recapiti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti della Ditta Collerone Calogero è disponibile durante i giorni e gli orari comunicati dall'azienda al numero 333 2018072 oppure all'indirizzo di posta

elettronica calogero@collerone.it. Sul sito web www.cscinformatica.com viene altresì resa disponibile la documentazione relativa ai servizi offerti, alle condizioni contrattuali e alle informazioni sulla trasparenza tariffaria, ove applicabili. Alla presente Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali tra la Ditta Collerone Calogero e il Cliente.

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

La Società

Collerone Calogero opera nel settore dei servizi di telecomunicazione offrendo soluzioni di connettività e accesso alla rete Internet rivolte a clienti privati, professionali e aziende. L'attività viene svolta nel rispetto delle normative vigenti in materia di comunicazioni elettroniche e con autorizzazione all'esercizio dei servizi di telecomunicazione, risultando regolarmente iscritto

al Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC) con: Codice ROC n. 34685. La sede operativa e amministrativa è ubicata presso: Via Vittorio Emanuele n. 231

94012 Barrafranca (EN) L'operatore si impegna a realizzare e gestire infrastrutture e servizi di rete caratterizzati da elevati standard di efficienza, affidabilità e continuità operativa, ponendo particolare attenzione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione della propria clientela.

Attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative e soluzioni di comunicazione elettronica

avanzate, Collerone Calogero persegue l'obiettivo di garantire servizi di connettività sempre più efficienti, sicuri e adeguati alle esigenze di privati, imprese e pubbliche amministrazioni. L'attività aziendale è orientata allo sviluppo tecnologico del territorio, favorendo la diffusione dell'accesso alla rete Internet e contribuendo alla riduzione del divario digitale, con particolare attenzione alle esigenze delle aree meno servite dalle infrastrutture tradizionali.

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

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Collerone Calogero si articola in tre parti:

- **Parte Prima:** illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti e gli impegni assunti nei confronti dei Clienti;
- **Parte Seconda:** descrive i parametri di qualità dei servizi offerti e gli strumenti adottati per garantirne il miglioramento continuo;
- **Parte Terza:** indica gli strumenti messi a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Parte Prima

I principi fondamentali

I servizi erogati da Collerone Calogero sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito dei servizi di connettività Internet a Banda Larga e dei servizi di telecomunicazione a valore aggiunto, nel rispetto dei principi di:

- uguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- partecipazione;
- correttezza;
- trasparenza;
- efficienza;
- efficacia;
- flessibilità;
- responsabilità.

Uguaglianza e imparzialità

La Ditta Collerone Calogero eroga i propri servizi ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità e pari dignità, garantendo a tutti i clienti un trattamento equo e non discriminatorio, prescindendo da differenze di sesso, età, razza, origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche o da qualsiasi altra condizione personale o sociale. I servizi sono forniti nel rispetto dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS e dalla Delibera AGCOM

n. 255/24/CONS, assicurando parità di trattamento a tutti gli utenti a parità di condizioni tecniche e contrattuali. L'attività della Ditta Collerone Calogero si ispira ai criteri di obiettività, correttezza, trasparenza e imparzialità, sulla base dei quali sono formulate e interpretate le Condizioni Generali di Contratto, le eventuali condizioni particolari di fornitura dei servizi e le disposizioni normative e regolamentari di settore. La Ditta Collerone Calogero garantisce, inoltre, misure idonee a favorire l'accesso ai propri servizi da parte delle persone con disabilità, nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere AGCOM n. 290/21/CONS e n. 36/23/CONS, adottando ogni soluzione organizzativa e tecnica compatibile con la natura dei servizi erogati, al fine di assicurare il principio di inclusione e di pari opportunità. Le informazioni relative ai servizi, alle condizioni contrattuali, alle modalità di assistenza e alle eventuali agevolazioni sono disponibili sul sito www.cscinformatica.com oppure

possono essere richieste contattando il Servizio Clienti al numero 0934-977784 o all'indirizzo e-mail calogerocollerone@hotmail.it. Whatsapp: 333-2010072 – 3318527470. 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.

Continuità del servizio

Collerone Calogero si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e affidabile, consapevole dell'importanza della continuità della connessione Internet per le esigenze personali, professionali e aziendali dei propri Clienti. A tal fine vengono adottate soluzioni tecnologiche e organizzative finalizzate a garantire il massimo livello di continuità operativa possibile. Eventuali interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, eventi imprevedibili, guasti di infrastrutture di terzi o situazioni non direttamente imputabili all'operatore non potranno essere considerate responsabilità diretta di Collerone Calogero. In caso di disservizio, l'operatore si impegna ad intervenire con tempestività per individuare e risolvere il problema, riducendo al minimo i disagi arrecati ai Clienti.

Partecipazione

Ogni Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Collerone Calogero per:

- richiedere informazioni;
- formulare osservazioni e suggerimenti;
- segnalare eventuali disservizi;
- presentare reclami;
- proporre miglioramenti relativi ai servizi offerti.

Le segnalazioni ricevute vengono analizzate con attenzione al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi e il rapporto con la clientela. I Clienti possono trasmettere comunicazioni attraverso i seguenti recapiti:

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

Cortesìa, correttezza e trasparenza

Collerone Calogero fonda il rapporto con i propri Clienti sui principi di correttezza, disponibilità e trasparenza, garantendo informazioni chiare e complete sui servizi disponibili. L'operatore rispetta il diritto di scelta del Cliente, fornendo informazioni tecniche ed economiche utili alla scelta della soluzione più adeguata alle proprie esigenze. Le informazioni relative ai servizi, alle condizioni contrattuali e alle modalità di fornitura vengono rese disponibili attraverso i canali ufficiali 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

Efficienza, efficacia e flessibilità

Collerone Calogero persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e operative idonee a garantire efficienza, affidabilità e tempestività nella gestione delle richieste dei Clienti. L'operatore monitora costantemente l'evoluzione tecnologica del settore delle telecomunicazioni al fine di offrire servizi aggiornati e adeguati alle esigenze del mercato.

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

Tutela degli utenti

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

La Ditta Collerone Calogero contribuisce a garantire il rispetto dei principi che tutelano l'ordine pubblico, la sicurezza e la legalità, operando nel pieno rispetto della normativa vigente e promuovendo un utilizzo corretto e responsabile dei servizi erogati. Anche i Clienti sono tenuti a contribuire al perseguimento di tali finalità, impegnandosi a utilizzare i servizi forniti dalla Ditta Collerone Calogero nel rispetto delle leggi, delle Condizioni Generali di Contratto e delle disposizioni delle Autorità competenti, evitando qualsiasi utilizzo illecito o fraudolento. In particolare, qualora vengano utilizzati servizi di comunicazione elettronica o di accesso a Internet, il Cliente si impegna a non utilizzare la rete per diffondere contenuti illeciti, offensivi o contrari all'ordine pubblico, né per trasmettere messaggi che possano costituire istigazione a delinquere, incitamento alla violenza, all'odio, alla discriminazione o alla commissione di reati, ovvero per favorire qualsiasi forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e dalle altre Autorità competenti.

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

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

La Ditta Collerone Calogero promuove il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali della persona nello svolgimento delle proprie attività e nell'erogazione dei servizi, operando nel rispetto dei principi di legalità, correttezza, trasparenza e tutela della dignità umana. La Ditta favorisce un utilizzo responsabile dei propri servizi e invita i Clienti ad attenersi ai principi della libertà individuale, del diritto di accesso alle informazioni, della tutela della riservatezza e della protezione dei dati personali, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, nonché della normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche. I Clienti si impegnano altresì a utilizzare i servizi forniti dalla Ditta Collerone Calogero nel rispetto dei diritti dei terzi, evitando qualsiasi comportamento che possa ledere la dignità, la riservatezza, la sicurezza o i diritti fondamentali delle persone, nel rispetto delle disposizioni emanate dalle Autorità competenti e delle Condizioni Generali di Contratto.

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

Tutela dei minori

La Ditta Collerone Calogero attribuisce particolare importanza alla tutela dei minori e al rispetto della loro dignità e sensibilità, promuovendo un utilizzo sicuro e responsabile dei servizi offerti. In particolare, la Ditta presta la massima attenzione alla prevenzione della diffusione, attraverso i propri servizi di comunicazione elettronica e di accesso a Internet, di contenuti illeciti, dannosi o potenzialmente offensivi per i minori, nonché di comunicazioni o informazioni idonee a trarre in inganno o a sfruttarne l'inesperienza e la vulnerabilità. La Ditta Collerone Calogero opera nel rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice di autoregolamentazione Internet e Minori, promuovendo iniziative volte a favorire un utilizzo consapevole e sicuro della rete da parte degli utenti e delle famiglie, anche in conformità ai principi richiamati dalla normativa nazionale ed europea e dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), per quanto applicabili.

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

Tutela della proprietà intellettuale e industriale

La Ditta Collerone Calogero opera nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale e della proprietà industriale, riconoscendo e tutelando il valore delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali originali, dei marchi, dei brevetti, del software e di ogni altro diritto di proprietà intellettuale. La Ditta si impegna a utilizzare esclusivamente contenuti, programmi, documentazione e materiali nel rispetto delle licenze d'uso e delle disposizioni previste dalla Legge 22 aprile 1941, n. 633, sul diritto d'autore, dal Codice della Proprietà Industriale (D.Lgs. 10 febbraio 2005, n. 30) e dalla normativa nazionale ed europea applicabile. Anche i Clienti sono tenuti a utilizzare i servizi forniti dalla Ditta Collerone Calogero nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e della proprietà intellettuale, evitando qualsiasi utilizzo illecito dei servizi che possa comportare la violazione dei diritti di terzi.

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

Parte Seconda Accessibilità ai servizi

Il Cliente può interagire con la Ditta Collerone Calogero attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione dall'azienda, quali telefono, posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC), corrispondenza postale, sito internet e ogni altro canale di assistenza eventualmente attivato, per richiedere informazioni, attivare servizi, modificare contratti esistenti, presentare richieste di assistenza tecnica, inoltrare reclami, comunicare disdette o recessi e ricevere supporto amministrativo e commerciale. In particolare, il Servizio Clienti è contattabile al numero 333 2018072, all'indirizzo e-mail calogeroollerone@hotmail.it, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo collerone.calogero@pec.cgn.it e attraverso il sito

internet www.cscinformatica.com. La Ditta Collerone Calogero pone particolare attenzione alle esigenze della propria clientela, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti e delle modalità di erogazione. A tal fine raccoglie e analizza le informazioni derivanti dai contatti con i Clienti, dalle richieste di assistenza, dalle segnalazioni, dai reclami e dai suggerimenti ricevuti, nonché dagli eventuali questionari di soddisfazione periodicamente proposti. Sulla base delle informazioni raccolte, la Ditta Collerone Calogero si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, ad adottare le opportune azioni correttive e a migliorare i processi organizzativi e tecnici che regolano la fornitura dei servizi, nel rispetto dei principi di efficienza, trasparenza, continuità e qualità previsti dalla normativa vigente e dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ove applicabili.

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

Adesione ai servizi

La Ditta Collerone Calogero si impegna ad attivare il servizio entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta completa di attivazione, salvo impedimenti tecnici, amministrativi, esigenze di coordinamento con operatori terzi, mancata disponibilità del Cliente o cause non imputabili alla Ditta. Il termine di attivazione decorre dalla data di ricezione di tutta la documentazione necessaria e dal completamento delle verifiche tecniche e amministrative previste.” Al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti degli utenti, la Ditta Collerone Calogero si impegna a: a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche dei servizi offerti, indicando prezzi, modalità di fatturazione, eventuali unità di conteggio e regime fiscale applicabile, modalità di erogazione del servizio, durata minima contrattuale, condizioni di rinnovo e recesso, eventuali costi aggiuntivi e modalità di eventuale cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 del Codice Civile; b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei servizi forniti, indicando le relative caratteristiche tecniche e le prestazioni garantite all'utente, incluse, ove previste, le prestazioni tecniche minime assicurate;

c) fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme, agli standard e alle specifiche tecniche sulla base delle quali vengono erogati i servizi di comunicazione elettronica e gli eventuali ulteriori servizi offerti; d) informare gli utenti di eventuali modifiche alle condizioni contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, indicando le motivazioni delle variazioni, le modalità per presentare eventuali reclami e gli strumenti di tutela o ricorso disponibili; e) specificare le condizioni relative agli eventuali rapporti di tipo prepagato, con particolare riferimento alla gestione del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale, ove applicabile; f) indicare in modo sintetico le procedure per la presentazione dei reclami e le modalità di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, secondo quanto

previsto dall'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni; g) indicare gli eventuali indennizzi e rimborsi riconosciuti al Cliente nei casi di mancato rispetto degli standard qualitativi dei servizi offerti, in conformità alla normativa vigente e alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Le informazioni relative ai servizi, alle condizioni contrattuali, alle modalità di assistenza e alla documentazione di trasparenza sono disponibili sul sito internet www.cscinformatica.com oppure possono essere richieste al Servizio Clienti della Ditta Collerone Calogero tramite il numero 0934977784, Whatsapp: 333 2018072 – 331 8527470, l'indirizzo e-mail calogeroollerone@hotmail.it o la PEC collerone.calogero@pec.cgn.it.

Modem libero e apparati terminali

Ai sensi della normativa vigente in materia di terminali di rete e delle disposizioni AGCOM sul principio del "modem libero", il Cliente ha facoltà di utilizzare apparati terminali (router/modem) di propria scelta, purché compatibili con le caratteristiche tecniche del servizio di accesso a Internet fornito da Collerone Calogero. Su richiesta del Cliente, Collerone Calogero mette gratuitamente a disposizione tutti i parametri tecnici necessari alla configurazione degli apparati di proprietà del Cliente, inclusi quelli relativi all'accesso alla rete e agli eventuali servizi accessori previsti dall'offerta sottoscritta. L'assistenza tecnica prestata da Collerone Calogero riguarda la verifica della corretta erogazione del servizio fino al punto di consegna della connessione. Restano esclusi dall'assistenza ordinaria gli interventi relativi alla configurazione, manutenzione o riparazione di apparati di proprietà del Cliente, salvo diversi accordi contrattuali.

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

STIPULA, MODIFICA, RECESSO DAL CONTRATTO PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' DEL SERVIZIO (Delibera AGCOM 156/23/CONS)

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto relative ai singoli servizi offerti dalla Ditta Collerone Calogero e contestualmente alla richiesta di attivazione del servizio scelto dal Cliente, effettuata attraverso i canali messi a disposizione dalla Ditta, compresi eventuali strumenti telematici disponibili sul sito istituzionale www.cscinformatica.com. La fatturazione da parte della Ditta Collerone Calogero avviene secondo

le modalità e le tempistiche indicate nelle condizioni economiche del servizio sottoscritto. Anche in caso di pagamento anticipato, il corrispettivo relativo al servizio decorrerà dalla data di effettiva attivazione dello stesso. La Ditta Collerone Calogero si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia sia nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente, nonché di modificare le Condizioni Generali di Contratto e le modalità di erogazione e fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso non inferiore a 30 giorni e garantendo, nei casi previsti dalla normativa vigente, il diritto del Cliente di recedere senza penali né costi di disattivazione entro i termini stabiliti. La Ditta Collerone Calogero potrà procedere a modifiche contrattuali nei seguenti casi:

- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, organizzative, gestionali ed economiche, quali, a titolo esemplificativo, aggiornamenti tecnologici, adeguamenti delle infrastrutture di rete, miglioramenti dei sistemi e delle modalità di erogazione dei servizi;
- sopravvenute disposizioni legislative, regolamentari o provvedimenti delle Autorità competenti che rendano necessario l'adeguamento dei contratti e dei servizi offerti;
- esigenze tecniche o commerciali finalizzate al miglioramento dei servizi resi alla clientela, comprese modifiche delle piattaforme tecnologiche, delle modalità operative o delle procedure aziendali;
- esigenze amministrative, contabili e operative della Ditta;
- variazioni delle condizioni del mercato che possano incidere sull'equilibrio economico, tecnico o gestionale dei servizi forniti.

Le eventuali modifiche saranno comunicate ai Clienti dalla Ditta Collerone Calogero attraverso i canali disponibili, quali comunicazioni in fattura, posta elettronica, PEC, area clienti eventualmente presente sul sito www.cscinformatica.com o altre modalità idonee, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, ai sensi dell'art. 98-septies decies del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e successive modificazioni, nonché secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n.

307/23/CONS. La comunicazione delle modifiche specificherà il contenuto delle variazioni, le motivazioni che le hanno determinate, la data di entrata in vigore e l'eventuale diritto del Cliente di recedere dal Contratto senza costi aggiuntivi nei casi previsti dalla normativa. Il diritto di recesso senza penali non si applica nei casi in cui le modifiche siano esclusivamente favorevoli al Cliente, abbiano carattere meramente amministrativo e non producano effetti negativi, oppure siano imposte direttamente dalla normativa nazionale o dell'Unione Europea. In assenza di recesso da parte del Cliente entro i termini comunicati, le modifiche si intenderanno accettate e pienamente efficaci. Il Contratto per l'erogazione dei servizi della Ditta Collerone Calogero avrà la durata indicata nelle Condizioni Generali di Contratto relative al singolo servizio. Alla scadenza del periodo contrattuale eventualmente previsto, il rapporto potrà proseguire secondo quanto stabilito dalle condizioni

contrattuali applicabili, fatta salva la facoltà di entrambe le parti di recedere nei termini e con le modalità previste. Il costo del servizio decorrerà dalla data di effettiva attivazione dello stesso. L'eventuale mancato utilizzo del servizio da parte del Cliente non comporterà la sospensione degli obblighi economici fino alla ricezione della comunicazione di recesso secondo le modalità previste dal Contratto. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto o richiedere la disattivazione del servizio secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi dovuti per il servizio usufruito fino alla data di effettiva cessazione dello stesso. Per i servizi rientranti nell'ambito della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", il Cliente potrà effettuare verifiche gratuite sulla qualità del servizio tramite il sistema ufficiale disponibile sul sito www.misurainternet.it. Il Cliente potrà trasmettere alla Ditta Collerone Calogero il certificato della misurazione effettuata, entro i termini previsti dalla normativa, utilizzando le modalità indicate dal servizio di misurazione. Tale comunicazione avrà valore di reclamo circostanziato. Qualora, a seguito di una successiva verifica, non venga riscontrato il ripristino dei livelli di qualità previsti entro i termini stabiliti dalla normativa, il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dalla normativa vigente, inclusa la possibilità di richiedere gli eventuali indennizzi o di procedere al recesso nei casi previsti. In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori previsti dal comma 3 dell'art. 4 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, il Cliente, per i servizi rientranti nell'ambito di applicazione della stessa, potrà esercitare i diritti previsti dalla normativa vigente. In particolare, qualora siano riscontrati valori peggiorativi rispetto ai parametri di qualità dichiarati dalla Ditta Collerone Calogero nelle condizioni contrattuali, con riferimento agli indicatori relativi a:

a) velocità di trasmissione dati (velocità minima, massima e normalmente disponibile della connessione in download e upload);

b) ritardo di trasmissione dati;

c) tasso di perdita dei pacchetti;

il Cliente potrà:

- recedere senza costi dal contratto, limitatamente al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, mediante comunicazione scritta inviata alla Ditta Collerone

Calogero tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC);

oppure

- richiedere gratuitamente la modifica dell'offerta sottoscritta, ove disponibile, aderendo a un'offerta di prezzo inferiore basata sulla medesima tecnologia e proporzionata alla qualità e alle caratteristiche del collegamento disponibile.

In alternativa, nei casi previsti dalla normativa, il Cliente potrà richiedere gli eventuali indennizzi contrattualmente previsti oppure avviare una procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Con riferimento alla velocità minima della connessione, al ritardo massimo di trasmissione dati e al tasso massimo di perdita dei pacchetti, le procedure sopra indicate sono alternative alla facoltà di recesso senza costi prevista dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS. Per quanto riguarda gli eventuali indennizzi riconosciuti al Cliente, si rinvia alle specifiche disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto della Ditta Collerone Calogero. Il recesso gratuito previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, limitatamente alla parte di Contratto relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, potrà essere esercitato con un preavviso di 30 (trenta) giorni mediante comunicazione scritta da inoltrare alla Ditta Collerone Calogero attraverso uno dei seguenti recapiti:

- Posta elettronica certificata (PEC): collerone.calogero@pec.cgn.it;
- Posta elettronica ordinaria: calogeroollerone@hotmail.it;
- Raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della sede aziendale indicato nel contratto e nella documentazione ufficiale della Ditta.

Il Cliente potrà inoltre presentare la richiesta di recesso attraverso gli eventuali strumenti digitali messi a disposizione sul sito www.cscinformatica.com, oppure contattando il Servizio Clienti al numero 0934 977784. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte della Ditta Collerone Calogero, salvo diverse disposizioni previste dalla normativa vigente o dalle condizioni contrattuali applicabili.

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

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti conclusi a distanza, il consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza dover fornire alcuna motivazione, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Decreto Legislativo 6

settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Il diritto di ripensamento potrà essere esercitato mediante comunicazione scritta inviata alla Ditta Collerone Calogero, oppure utilizzando l'eventuale modulo di recesso disponibile sul sito internet aziendale www.cscinformatica.com, da trasmettere attraverso uno dei seguenti canali:

- tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo collerone.calogero@pec.cgn.it;
- tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo calogero@collerone@hotmail.it;
- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della sede aziendale indicato nel contratto e nella documentazione ufficiale della Ditta;
- attraverso eventuali strumenti telematici messi a disposizione dalla Ditta Collerone Calogero.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti eventualmente effettuati dal consumatore, secondo le modalità concordate e previste dalla normativa vigente, nonché la restituzione o il ritiro degli apparati eventualmente forniti o installati presso la sede del Cliente, secondo le modalità comunicate dalla Ditta Collerone Calogero. Qualora il Cliente abbia richiesto espressamente che l'erogazione del servizio o l'installazione degli apparati abbia inizio durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, e successivamente eserciti tale diritto entro i termini previsti dalla normativa, saranno applicabili gli eventuali costi relativi ai servizi già effettivamente forniti, agli interventi tecnici eseguiti e agli apparati installati, nei limiti e secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla normativa vigente. Resta inteso che, qualora il consumatore abbia prestato esplicito consenso all'avvio dell'esecuzione del servizio prima della scadenza del periodo di 14 (quattordici) giorni, l'eventuale successivo esercizio del diritto di ripensamento o recesso sarà disciplinato secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, dalle condizioni contrattuali sottoscritte e dalle disposizioni applicabili dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

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: calogero@collerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La Ditta Collerone Calogero emetterà fattura in formato elettronico, redatta in modo chiaro e facilmente consultabile, secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica. La documentazione fiscale sarà resa disponibile secondo le modalità comunicate al Cliente e potrà essere richiesta tramite i canali di assistenza aziendale. Il Cliente potrà richiedere l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica o alla posta elettronica certificata comunicata alla Ditta Collerone Calogero in fase di sottoscrizione del Contratto. Il pagamento dei corrispettivi relativi ai servizi forniti potrà avvenire con le modalità e secondo la periodicità indicate nell'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente e nelle Condizioni Generali di Contratto. Il pagamento degli importi dovuti per i servizi erogati dalla Ditta Collerone Calogero potrà essere effettuato mediante i sistemi di pagamento messi a disposizione dalla Ditta e comunicati al Cliente in fase di adesione al servizio o tramite i canali ufficiali dell'azienda, tra cui il sito internet www.cscinformatica.com, la posta elettronica calogeroollerone@hotmail.it e la PEC collerone.calogero@pec.cgn.it. In caso di ritardo nei pagamenti, fatto salvo il diritto della Ditta Collerone Calogero di applicare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, compresa l'eventuale sospensione o cessazione del servizio nei casi consentiti, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli interessi moratori nella misura prevista dalla normativa vigente, oltre agli eventuali costi sostenuti per il recupero del credito, secondo quanto stabilito dal Contratto. Eventuali attivazioni, modifiche o disattivazioni di servizi non espressamente richiesti dal Cliente non potranno essere addebitate allo stesso, salvo quanto diversamente previsto dalla normativa vigente o da specifica accettazione del Cliente. Le modalità di fatturazione relative ai singoli servizi offerti dalla Ditta Collerone Calogero e i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono specificatamente indicati nel contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente

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

ASSISTENZA

Il Servizio Clienti della Ditta Collerone Calogero è un servizio di assistenza tecnica e amministrativa dedicato alle esigenze degli utenti, finalizzato a fornire supporto sui servizi erogati, consentire la segnalazione di eventuali disservizi, raccogliere richieste di informazioni e chiarimenti, fornire assistenza sulle procedure di reclamo e sulle modalità di gestione delle segnalazioni, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Servizio Clienti è disponibile attraverso i recapiti aziendali indicati nella documentazione contrattuale e sul sito internet www.cscinformatica.com. Gli utenti possono contattare la Ditta Collerone Calogero al numero 0934-977784, Whatsapp: 333 2018072- 331 8527470 o tramite posta elettronica all'indirizzo calogeroollerone@hotmail.it oppure tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo collerone.calogero@pec.cgn.it. Dal lunedì al venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Per segnalazioni di guasti è possibile utilizzare i canali e-mail e PEC anche al di fuori degli orari di apertura.

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

Reclami e Segnalazioni

Qualsiasi reclamo presentato dall'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, disservizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali, della presente Carta dei Servizi o dei livelli di qualità dichiarati, potrà essere inoltrato senza oneri alla Ditta Collerone Calogero.

Il Cliente potrà presentare reclami relativi all'erogazione dei servizi attraverso i seguenti canali:

- E-mail/PEC: inviando la comunicazione agli

indirizzi calogeroollerone@hotmail.it oppure collerone.calogero@pec.cgn.it;

- Raccomandata A/R: presso l'indirizzo della sede della Ditta Collerone Calogero indicato nel contratto e nella documentazione ufficiale aziendale;

- Telefono: contattando il Servizio Clienti al numero 0934977784

- Whatsapp: 333 2018072- 331 8527470

- Online: tramite il sito internet aziendale www.cscinformatica.com, ove siano disponibili specifiche funzionalità dedicate all'assistenza e alla gestione delle segnalazioni.

A seguito della presentazione del reclamo, il Cliente potrà richiedere alla Ditta Collerone Calogero un codice identificativo o un riferimento della pratica, al fine di consentirne il monitoraggio e la verifica dello stato di avanzamento fino alla conclusione della gestione. La Ditta Collerone Calogero si impegna a prendere in carico e gestire i reclami entro i tempi previsti dalla normativa vigente e dalle Condizioni Generali di Contratto, fornendo, ove necessario, una risposta scritta e motivata al Cliente attraverso lo stesso canale utilizzato per la presentazione del reclamo o mediante altro mezzo concordato. Qualora il reclamo venga risolto direttamente nel corso del contatto

telefonico con il Servizio Clienti, l'esito della segnalazione sarà comunicato al Cliente secondo le modalità previste o su specifica richiesta dello stesso. Tutte le informazioni relative alle modalità di presentazione, gestione e trattamento dei reclami sono disponibili sul sito internet www.cscinformatica.com oppure possono essere richieste tramite i recapiti aziendali della Ditta Collerone Calogero. I reclami e le segnalazioni ricevuti dai Clienti saranno conservati dalla Ditta Collerone Calogero nel rispetto dei principi di trasparenza, tracciabilità e tutela dei dati personali previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dalla normativa nazionale vigente. I dati relativi alle contestazioni saranno conservati per il periodo necessario alla gestione della pratica e successivamente eliminati o archiviati secondo gli obblighi di legge applicabili. Qualora, nell'ambito del rapporto contrattuale, il Cliente ritenga violato un proprio diritto e intenda procedere per vie giudiziarie, dovrà preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dall'art. 3 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) oppure presso il Co.re.com. competente per territorio, o mediante gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie riconosciuti dalla normativa vigente.

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

Email: calogeroollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che la Ditta Collerone Calogero adotta tutte le soluzioni tecniche e organizzative disponibili al fine di ridurre al minimo la possibilità di anomalie nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento delle infrastrutture e dei sistemi utilizzati, la Ditta si impegna a intervenire con la massima tempestività per individuare le cause del problema e provvedere alla relativa risoluzione. In caso di indisponibilità del servizio, il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti della Ditta Collerone Calogero tramite il numero 333 2018072, l'indirizzo e-mail calogeroollerone@hotmail.it, la PEC collerone.calogero@pec.cgn.it oppure attraverso gli altri canali di assistenza disponibili sul sito www.cscinformatica.com. L'operatore incaricato, a seguito della segnalazione, effettuerà una prima analisi tecnica del problema, verificando la continuità del servizio, le configurazioni presenti, i parametri di funzionamento e procedendo, ove necessario, all'esecuzione di test con la collaborazione del Cliente. Qualora l'intervento di primo livello non consenta la risoluzione del problema, la segnalazione sarà presa in carico dal supporto tecnico di secondo livello, che procederà con ulteriori verifiche sull'infrastruttura tecnica utilizzata per l'erogazione del servizio e, ove necessario, coinvolgerà il personale tecnico specializzato o eventuali fornitori tecnici coinvolti. Nel caso in cui il problema sia riconducibile a infrastrutture o apparati direttamente gestiti dalla Ditta Collerone Calogero, l'intervento verrà avviato nel più breve tempo possibile e il Cliente sarà

informato sulle attività intraprese e, ove prevedibile, sulle tempistiche di ripristino. Qualora il problema risultasse riconducibile alla rete privata del Cliente, agli apparati di proprietà del Cliente o a strutture poste sotto il suo diretto controllo, il personale tecnico potrà richiedere la collaborazione del Cliente o dell'amministratore della rete locale per effettuare verifiche, disconnessioni temporanee, test e prove di funzionamento tramite una singola postazione, al fine di individuare la corretta origine del malfunzionamento. Nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, il guasto risultasse imputabile a infrastrutture di operatori terzi o gestori di rete coinvolti nella fornitura del servizio, la Ditta Collerone Calogero provvederà ad attivare le procedure di segnalazione previste nei confronti del soggetto competente, fornendo la necessaria collaborazione tecnica per consentire l'individuazione e la risoluzione del problema. Una volta individuata la natura del disservizio, la segnalazione verrà presa in carico dal soggetto tecnico competente e la Ditta Collerone Calogero monitorerà l'avanzamento dell'intervento fino alla comunicazione di avvenuta risoluzione. Ricevuta la conferma della chiusura dell'intervento, il personale tecnico della Ditta Collerone Calogero potrà contattare il Cliente per comunicare l'esito delle attività svolte ed effettuare le verifiche finali sul corretto ripristino del servizio. Qualora il Cliente non renda possibile l'esecuzione delle verifiche necessarie alla chiusura della segnalazione, la stessa potrà essere considerata risolta sulla base delle informazioni tecniche disponibili. Nel caso in cui le verifiche finali evidenzino la persistenza del problema, la segnalazione verrà riaperta e verranno proseguite le attività tecniche necessarie fino alla completa risoluzione del disservizio. Le tempistiche di gestione delle segnalazioni e degli interventi tecnici saranno effettuate nel rispetto degli standard di qualità dichiarati dalla Ditta Collerone Calogero, delle condizioni contrattuali sottoscritte e delle disposizioni normative applicabili in materia di 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

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica forniti dalla Ditta Collerone Calogero sono garantiti, compatibilmente con la natura del servizio e con le condizioni tecniche di erogazione, per 24 ore al giorno e per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi necessari per interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, che saranno comunicati agli utenti con adeguato preavviso ove possibile. Eventuali sospensioni o interruzioni del servizio dovute a cause non imputabili alla Ditta Collerone Calogero, quali guasti tecnici, malfunzionamenti di infrastrutture di terzi, eventi di forza maggiore

o circostanze imprevedibili, saranno gestite con la massima tempestività possibile al fine di garantire il ripristino del servizio nel minor tempo compatibile con la natura del problema.

EFFICACIA DELLA RETE

La Ditta Collerone Calogero, attraverso il monitoraggio e l'analisi periodica dei parametri tecnici relativi ai propri servizi di comunicazione elettronica, si pone l'obiettivo di garantire elevati livelli di qualità e affidabilità della connessione, nel rispetto degli standard dichiarati e delle caratteristiche tecniche del servizio offerto. In particolare, la Ditta Collerone Calogero monitora, ove tecnicamente applicabile, i principali indicatori di qualità della rete, tra cui:

- a) latenza della connessione (ritardo di trasmissione dati), con l'obiettivo di mantenere valori compatibili con un utilizzo efficiente dei servizi Internet e delle applicazioni online;
- b) tasso di perdita dei pacchetti (packet loss), con l'obiettivo di garantire una trasmissione dei dati stabile e affidabile, riducendo al minimo eventuali perdite di pacchetti durante la comunicazione.

I parametri effettivamente garantiti e le relative prestazioni tecniche sono quelli indicati nelle condizioni contrattuali, nelle offerte commerciali sottoscritte dal Cliente e nella documentazione tecnica resa disponibile dalla Ditta Collerone Calogero, in conformità alla normativa vigente e, ove applicabile, alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI – OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2026 (DELIBERA 255/24/CONS)

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DELL'OPERATORE

La Ditta Collerone Calogero si impegna a garantire un tempo medio di risposta dell'operatore non superiore a 150 secondi, calcolato secondo i criteri previsti dalla normativa AGCOM applicabile.

TEMPO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI

L'obiettivo aziendale è garantire la gestione dell'80% dei reclami entro 70 ore e del 90% entro 140 ore, ove tecnicamente e organizzativamente possibile.

Attivazione servizio

Tempo massimo di attivazione nuova linea

30 giorni dalla ricezione della richiesta completa di attivazione, salvo impedimenti tecnici, amministrativi o cause non imputabili alla Ditta.

Tempo di ripristino del servizio

La Ditta Collerone Calogero si impegna a prendere in carico le segnalazioni tecniche entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione e ad avviare le attività di ripristino nel più breve tempo possibile, compatibilmente con la natura del guasto e con eventuali interventi di soggetti terzi

VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Ditta Collerone Calogero si impegna a rimborsare agli utenti, anche attraverso modalità di compensazione con eventuali somme dovute, gli importi erroneamente addebitati entro sessanta giorni dalla data di verifica e accertamento dell'inesattezza dell'addebito.

INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione. Si impegna, a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo di 30 (trenta) giorni previsto per l'attivazione del servizio, ovvero per il trasloco della linea medesima, senza cambio di operatore, salvo diverso termine indicato nell'offerta commerciale o nelle condizioni contrattuali applicabili... salvo impedimenti tecnici, amministrativi, cause di forza maggiore o circostanze non imputabili all'Operatore. In caso di mancato rispetto del suddetto termine massimo di attivazione, il Cliente potrà segnalare il ritardo alla Ditta Collerone Calogero. Qualora il ritardo risulti imputabile all'Operatore e non siano presenti cause di sospensione o esclusione previste dalla normativa vigente, l'indennizzo automatico decorrerà dal giorno successivo alla scadenza del termine massimo di 30 (trenta) giorni previsto per l'attivazione, fino alla data di effettiva attivazione del servizio, secondo gli importi e le modalità indicate nel presente articolo. L'indennizzo sarà riconosciuto automaticamente al Cliente, senza necessità di specifica richiesta, a seguito della verifica del ritardo e della relativa imputabilità all'Operatore.

INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto previsto dal successivo articolo 4.2.3, La Ditta Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione, con sede in Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca

(EN), P. IVA 01206600866, ROC n. 34685, si impegna, a seguito della ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e qualora la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta dal Gestore in assenza dei necessari presupposti di fatto previsti dal Contratto o in violazione degli obblighi di preavviso stabiliti, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza necessità di specifica richiesta:

- a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio;
- b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito e pari a euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, qualora il ritardo sia relativo esclusivamente a servizi di accesso alla rete correlati.

MODALITA' DI CORRESPENSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione provvederà alla corresponsione automatica degli indennizzi previsti dagli articoli 4.2.1 e 4.2.2 mediante accredito nella prima fattura utile, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio ovvero dalla data di risoluzione dello stesso, qualora quest'ultima sia successiva alla segnalazione. Qualora l'importo dell'indennizzo spettante sia superiore all'importo del canone indicato nella prima fattura utile e la quota eccedente risulti superiore a euro 100,00 (cento/00), la somma residua sarà liquidata mediante bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie comunicate dal Cliente, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura contenente l'accredito dell'indennizzo. Per i servizi che prevedono il pagamento anticipato del traffico o dei consumi, l'indennizzo sarà riconosciuto mediante accredito del relativo importo sul credito disponibile del Cliente, con contestuale comunicazione tramite posta elettronica. In caso di cessazione del rapporto contrattuale o su specifica richiesta del Cliente, qualora l'importo dell'indennizzo sia superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione avverrà mediante bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio, dalla relativa risoluzione o dalla richiesta di pagamento presentata

dal Cliente. Qualora il rapporto contrattuale venga meno prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo previsto dagli articoli 4.2.1 e 4.2.2, il Cliente potrà richiedere la liquidazione dell'importo spettante mediante bonifico bancario. In tal caso, qualora l'importo dell'indennizzo sia superiore a euro 100,00 (cento/00), il pagamento sarà effettuato entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale ovvero dalla richiesta di pagamento avanzata dal Cliente. Per le utenze business, ossia riferite ad attività professionali o commerciali, gli importi degli indennizzi previsti dagli articoli 4.2.1 e 4.2.2 saranno corrisposti in misura doppia rispetto agli importi previsti per le utenze residenziali.

INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione, a seguito dell'accertamento del ritardo o del disservizio segnalato dal Cliente, Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione si impegna, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e a fronte di esplicita richiesta di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze nella disponibilità del Cliente), che verrà corrisposto su base giornaliera mediante applicazione di uno sconto sulla fattura successiva alla conclusione della gestione della pratica, per le seguenti fattispecie:

- ritardo nell'attivazione del Servizio con cambio di operatore;
- ritardo nell'attivazione, con cambio di operatore, di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero, nei limiti previsti dalla normativa di settore;
- malfunzionamento del Servizio non accessorio, inteso quale “completa interruzione” dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento sia dovuto a un ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione, l'indennizzo sarà applicato per l'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), ovvero per malfunzionamento riconducibile esclusivamente a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio, inteso quale “irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione dello stesso o il mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi”, imputabile a Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione (qualora il malfunzionamento sia dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile al Gestore, l'indennizzo sarà applicato per l'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), ovvero per malfunzionamento relativo esclusivamente a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ovvero attivazione di servizi di accesso correlati non richiesti;

- omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, compreso il mancato aggiornamento dei dati in caso di variazione o a seguito di tempestiva e motivata richiesta del Cliente interessato;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo (tale indennizzo, calcolato sulla singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze nella disponibilità del Cliente e non terrà conto di eventuali reclami successivi riferiti al medesimo disservizio);
- perdita da parte del Cliente della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- ulteriori fattispecie di disservizio imputabili a Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione per le quali non sia previsto uno specifico indennizzo.

MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

In caso di esito positivo dell'accertamento relativo al disservizio segnalato, gli indennizzi previsti dall'articolo 4.2.4 saranno riconosciuti al Cliente mediante applicazione di uno sconto sulle fatture successive, a decorrere dalla data di accertamento del malfunzionamento.

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (DELIBERA 156/23/CONS)

Fermo restando quanto previsto all'art. 2.3, con riferimento alla Delibera 156/23/CONS, Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione riconosce al Cliente i seguenti indennizzi contrattualmente previsti in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio:

- a) un indennizzo pari a euro 50,00 (cinquanta/00) in caso di mancato rispetto dei valori minimi garantiti relativi alla velocità della connessione in download e upload, al ritardo massimo di trasmissione dei dati e al tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione;
- b) un indennizzo pari a euro 5,00 (cinque/00) in caso di mancato rispetto dei valori relativi alla velocità massima della connessione in download e upload e alla velocità normalmente disponibile in download e upload.

Gli indennizzi sopra indicati si applicano ai contratti relativi ai servizi di Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione sottoscritti a decorrere dalla data di pubblicazione della Delibera 156/23/CONS, avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme riconosciute a titolo di indennizzo

saranno corrisposte da Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione nel rispetto delle disposizioni previste dalla Delibera 156/23/CONS e secondo le modalità indicate al precedente art.

2.3. Gli indennizzi saranno liquidati mediante bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione, da parte del Gestore, del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, secondo quanto previsto e dettagliato all'art. 2.3.

ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo sarà dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili a un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla finalità e alle condizioni previste dal Contratto, salvo che Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione abbia ommesso di rilevare tale utilizzo anomalo nel corso del rapporto contrattuale o, pur avendone avuto conoscenza, non abbia adottato le misure e i rimedi contrattualmente previsti per tale circostanza.

Privacy e trattamento dei dati personali

La Ditta Collerone Calogero assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation – GDPR), del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, nonché di ogni altra disposizione nazionale ed europea applicabile in materia di protezione dei dati personali. In conformità agli articoli 15 e seguenti del GDPR, gli interessati possono esercitare in qualsiasi momento i propri diritti, tra cui il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati, opposizione al trattamento e proposizione di reclamo all'Autorità

Garante per la protezione dei dati personali, inviando una richiesta all'indirizzo e-mail calogeroollerone@hotmail.it. Per ogni informazione relativa al trattamento dei dati personali effettuato dalla Ditta Collerone Calogero, gli utenti possono contattare il Titolare del trattamento ai recapiti sopra indicati. Qualora venga nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) ai sensi degli articoli 37 e seguenti del GDPR, i relativi recapiti saranno resi disponibili sul sito internet aziendale. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è consultabile sul sito www.cscinformatica.com, nella sezione dedicata alla Privacy, oppure può essere richiesta inviando una e-mail a calogeroollerone@hotmail.it. La Ditta Collerone Calogero, inoltre, opera nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e tutela dei diritti degli utenti previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, dalla Delibera AGCOM n.156/23/CONS e dalla Delibera AGCOM n. 255/24/CONS, per quanto applicabili ai servizi di comunicazione elettronica erogati.

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

Provvisorieta

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.