

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Introduzione**

La Carta dei Servizi di Tex.NET Telecomunicazioni srl. (di seguito Tex.NET), redatta in conformità alla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e alle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP), ha lo scopo di illustrare al cliente i servizi forniti da Tex.NET nonché di informarli sulle modalità di gestione del loro contratto con Tex.NET.

### **La Società Tex.NET, indirizzi e recapiti**

Tex.NET Telecomunicazioni S.r.l. ("Tex.NET") ha sede legale in Via Mozza sul Gorone, 1/G - 59100 Prato.

Tex.NET offre un'ampia gamma di servizi di Telecomunicazioni, con una attenzione particolare all'utenza residenziale e alle piccole e medie imprese.

Qualora i clienti abbiano una richiesta od un reclamo inerente a qualunque aspetto dei servizi forniti, potranno contattare il servizio di Assistenza clienti di Tex.NET telefonicamente, via fax o per posta, rispettivamente ai seguenti recapiti:

Telefono: 0574/695152 (Lun - ven 09,00 – 13,00 e dalle 15,00 – 19,00)  
Fax: 0574/695038 (Lun - ven 09,00 – 13,00 e dalle 15,00 – 19,00)  
Email: support@texnet.it

### **Principi fondamentali**

*Eguaglianza e Imparzialità:* Nello svolgimento della propria attività, Tex.NET fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, Tex.NET garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali. Su tali principi Tex.NET basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

*Partecipazione:* Il cliente ha il diritto di richiedere informazioni in merito ai propri dati elaborati da parte di Tex.NET (in conformità con l'articolo 7 del Decreto legislativo n. 196/2003), di presentare proposte, suggerimenti e reclami al fine di migliorare i servizi forniti.

*Efficienza ed Efficacia:* Tex.NET fornisce il servizio in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. Tex.NET farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

*Cortesía e Trasparenza:* Tex.NET si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. In particolare il servizio di assistenza Telefonica è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da Tex.NET un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## **Offerta dei servizi**

Tex.NET si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

Tex.NET in qualità di Reseller fornisce:

- servizi di fonia in CS (Carrier Selection), CPS (Carrier Pre Selection), WLR (Wholesale line rental) e VOIP (Voice over IP).
- collegamenti Adsl e Hdsl
- gestione web e posta
- servizi network.

I servizi che compongono l'offerta integrata di Tex.NET sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;

## **Consumi**

Tex.NET nel rispetto dei principi di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di Tex.NET.

## **Attivazione e disattivazione dei servizi**

Tex.NET si impegna ad attivare tutti i propri servizi nel più breve tempo possibile. In caso di scioglimento del contratto Tex.NET si impegna a disattivare i propri servizi entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso inviata dal cliente mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Malfunzionamenti / interruzione del servizio

Tex.NET si impegna ad intervenire con tempestività nella risoluzione dei malfunzionamenti ad essa eventualmente segnalati dai clienti.

### **Fatturazione e pagamenti**

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al servizio di assistenza clienti di Tex.NET per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

### **Sicurezza**

Tex.NET si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze degli specialisti Tex.NET che assicurano standard elevati di affidabilità, attraverso un elevato livello di formazione, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento tecnologico ed una rapida introduzione delle innovazioni.

### **Gestione Reclami e Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

Premesso che Tex.NET mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Tex.NET si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

I Clienti Tex.NET potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al servizio di assistenza clienti di Intred. Tali reclami potranno essere inoltrati via e-mail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. Tex.NET si impegna a prendere in carico la segnalazione e si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Tex.NET informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risoluzione.

### **Provvisoria**

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.