

CARTA DEI SERVIZI

1 PREMESSA

Clyco S.r.l. (nel seguito indicata come “Clyco”) è un Operatore di comunicazioni elettroniche che ha redatto la presente CARTA DEI SERVIZI in un’ottica di qualità dei servizi offerti e di trasparenza verso i Clienti. La CARTA DEI SERVIZI racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione: fonia, internet e trasporto voce, dati e immagini al cliente finale. Nella CARTA DEI SERVIZI sono sintetizzati i diritti dei Clienti e gli impegni che Clyco assume nei loro confronti.

1.1 La Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI di Clyco è stata redatta in linea con quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i “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 dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”.

Il presente documento pubblicato sul sito di Clyco potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tenere conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda.

La CARTA DEI SERVIZI è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Clyco fornisce i servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Clyco ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso interpreta le condizioni generali e le specifiche di erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.

2.2 Continuità

Clyco si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Clyco si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell’interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. Nel caso di interventi di manutenzione programmata, che generano interruzioni complete del servizio, Clyco si impegna ad informare il Cliente in anticipo specificando, se possibile, l’eventuale durata dell’interruzione.

2.3 Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira Clyco nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull’azienda.

Clyco si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest’ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all’interno della gamma dei Servizi offerti, Clyco si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.4 Efficienza ed Efficacia

Clyco ispira la propria attività seguendo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2.5 Diritto di scelta e trasparenza delle condizioni contrattuali

Clyco, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del Contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Clyco si impegna ad informare il pubblico circa i Servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Clyco si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Clyco riconosce, altresì, il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell’AGCOM del 9 aprile 2008 e alle Delibere n. 274/07/CONS e n. 52/09/CIR.

2.6 Riservatezza

Clyco si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Clyco, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

3. CLYCO E I CLIENTI

3.1. Informazioni ai Clienti

I Clienti hanno diritto di essere informati relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei Servizi. Pertanto Clyco si impegna a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i Servizi;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo all'assistenza.

3.2 Contratto

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono insieme alla CARTA DEI SERVIZI, all'offerta ed eventuali allegati, il contratto, "Contratto".

Le condizioni economiche, tecniche, la durata, i tempi e le modalità di recesso sono stabiliti direttamente nel Contratto, nella presente CARTA DEI SERVIZI sono indicati i principi generali legati all'erogazione.

3.3 Fatturazione e modalità di pagamento del Servizio

Per i Servizi fruiti il Cliente riceverà da Clyco i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. Per i Servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Clyco il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate al momento della sottoscrizione del relativo Contratto. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione.

4. RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 Reclami

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Clyco non abbia rispettato gli impegni assunti nella CARTA DEI SERVIZI o nel Contratto. Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Clyco Srl

Assistenza clienti

Via Aita Menotti 2/i - 33028 Tolmezzo (UD)

Numero di telefono: 0433-44978

Indirizzo mail: info@clyco.it

PEC: clyco@legalmail.it

Clyco si impegna a fornire al Cliente un riscontro entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo, nella stessa modalità con cui Clyco ha ricevuto il reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, Clyco indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta ed è adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti.

4.2 Frodi/Traffico anomalo

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, il cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia al servizio clienti Clyco. I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se Clyco dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

4.3 Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura. Clyco esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 45 giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Clyco entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

5. ASSISTENZA

Clyco fornisce un servizio di assistenza telefonica attivo, 5 giorni su 7, dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero verde: 800188771 o al numero telefonico: 0433-44978; in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a: assistenza.clienti@clyco.it.

6. QUALITÀ DEI SERVIZI

6.1 Premessa

Clyco annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e periodicamente li misura e li pubblica come previsto dalla normativa di settore. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali, Clyco fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito internet di Clyco, nella sezione a ciò dedicata.

Clyco svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente.

6.2 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Clyco si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Guasto completo. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro due giorni lavorativi;
- Grado 2 – Guasto parziale. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro tre giorni lavorativi.

In siffatti casi Clyco farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno [-] ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Clyco si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Clyco non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 6.3. Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Clyco. In dette circostanze Clyco farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 6.3.

6.3 Indennizzi

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di Clyco in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Clyco. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Clyco compreso l'Operatore della gestione della rete. Clyco applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Clyco, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche di cui al 6.2, Clyco concede gli indennizzi di cui all'art. 3 della delibera, qualora dovuti. Nel caso di problematiche legate alla portabilità del numero, Clyco concede gli indennizzi di cui all'art. 6 della Delibera.

Qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Clyco non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

6.4 Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra Clyco e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale. dinanzi al Co.re.com competente per territorio. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Clyco si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

7. DBU

7.1 Inserimento dei dati nella Base Dati Unica DBU

Clyco si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Clyco provvederà ad inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Clyco, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Clyco non può in alcun modo incidere.

8. PORTABILITÀ DEL NUMERO TELEFONICO

Clyco offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a Clyco il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Clyco ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Clyco segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Clyco o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

Ultimo aggiornamento 18 luglio 2024