

## CARTA DEI SERVIZI DI TELEX S.r.l. - 2018

Rev. 1.4 - Aprile 2018

COMMUNICATION

SECURITY

NETWORK

CLOUD SERVICES

IT CONSULTING



*Comunicare  
Condividere  
Connettere*

Telex srl - Sede Operativa: Via Andrea del Castagno, 206 - 00142 Roma Tel. +39 065411010 Fax. +39 065412200  
Sede Legale: Largo G. Manganelli, 3 - 00142 Roma Cap.Soc. € 10.200 i.v. – Trib. Roma 6798/83 – CCIAA 520640  
P.IVA 01521431005  
ISO 9001:2008 N°IT230419

[INFO@TELEX-TLC.IT](mailto:INFO@TELEX-TLC.IT) - [WWW.TELEX-TLC.IT](http://WWW.TELEX-TLC.IT)

**INDICE**

|  |    |
|--|----|
| INDICE .....   | 2  |
| 2 PREMESSA .....   | 3  |
| 3 I PRINCIPI FONDAMENTALI.....                               | 3  |
| 3.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ .....                        | 4  |
| 3.2 CONTINUITÀ .....   | 4  |
| 3.3 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA .....     | 4  |
| 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....                            | 4  |
| 3.5 DIRITTO DI SCELTA.....                                   | 5  |
| 3.6 SICUREZZA .....  | 5  |
| 3.7 RISERVATEZZA.....  | 5  |
| 4 RAPPORTI TRA TIMENET E GLI UTENTI.....                     | 5  |
| 4.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI .....                           | 5  |
| 4.2 PROPOSTA DI CONTRATTO .....                              | 6  |
| 4.3 MODIFICHE AL CONTRATTO.....                              | 7  |
| 4.4 RECESSO .....  | 7  |
| 4.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....               | 7  |
| 5 ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO ..... | 8  |
| 5.1 ASSISTENZA .....   | 8  |
| 5.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....                              | 8  |
| 5.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI .....               | 9  |
| 5.4 INTERVENTI A VUOTO .....                                 | 9  |
| 6 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI .....         | 10 |
| 6.1 PREMESSA .....   | 10 |
| 6.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI .....          | 10 |
| 6.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI .....          | 10 |
| 6.4 INDENNIZZI .....   | 11 |
| 6.5 PAGAMENTO DEL SERVIZIO .....                             | 11 |
| 7 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU .....                      | 11 |
| 7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI .....                          | 11 |
| 7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA .....                  | 12 |



## 2 PREMESSA

Telex S.r.l. (di seguito indicata come “Telex”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; dalla delibera AGCOM 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 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249”, adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Telex nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Telex assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi è pubblicata anche sul sito Telex all’indirizzo: [www.telex-tlc.it](http://www.telex-tlc.it) > Condizioni di Servizio

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Telex e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Telex 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 segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente. Il Servizio Clienti di Telex è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero 06/5411010, oppure agli indirizzi di posta elettronica:

[assistenza@telex-tlc.it](mailto:assistenza@telex-tlc.it) per segnalazioni guasti;

[info@telex-tlc.it](mailto:info@telex-tlc.it) per informazioni commerciali;

[amministrazione@telex-tlc.it](mailto:amministrazione@telex-tlc.it) per esigenze amministrative;

[provisioning@telex-tlc.it](mailto:provisioning@telex-tlc.it) per informazioni in merito ai processi di attivazione.

## 3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Telex sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

### 3.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Telex fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Telex garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Su tali principi Telex basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi e in base a essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla Clientela.

### 3.2 CONTINUITÀ

Telex si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Telex dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Telex si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Telex si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### 3.3 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Telex assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Telex 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, Telex 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.

### 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Telex ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

### 3.5 DIRITTO DI SCELTA

Telex, 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.

Telex rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Telex si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata da indirizzare a Telex S.r.l. – Via Andrea del Castagno, 206 – 00142 Roma (RM), o posta elettronica certificata (telex@pec.telex-tlc.it) senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

Telex 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 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

### 3.6 SICUREZZA

Telex 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. In particolare, Telex garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Telex e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

### 3.7 RISERVATEZZA

Telex 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 Telex, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

## 4 RAPPORTI TRA TELEX E GLI UTENTI

### 4.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Telex rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Telex si impegna quindi 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 raggiungibile all'indirizzo [assistenza@telex-tlc.it](mailto:assistenza@telex-tlc.it), informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- 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 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 al Servizio Clienti;

## 4.2 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Offerte Commerciali e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

- La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Telex delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata, indirizzata dall'Utente a Telex o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel "Contratto" per l'accesso ai servizi Telex.

La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:

A: Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali per l'accesso ai servizi Telex, Allegati tecnici) sul sito [www.telex-tlc.it](http://www.telex-tlc.it), oppure tramite richiesta al numero 06/5411010 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da Telex), oppure tramite email all'indirizzo [info@telex-tlc.it](mailto:info@telex-tlc.it), oppure tramite ritiro presso la sede Telex;

B: Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; In caso di utenza Business andrà prodotta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di sei mesi.

C: Consegna a Telex dei "Contratti", tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità (e visura camerale per utenze Business) in una delle seguenti modalità:

1) Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Telex;

2) Trasmissione a mezzo fax al numero 06/5412200 o a mezzo di posta elettronica; certificata all'indirizzo [telex@pec.telex-tlc.it](mailto:telex@pec.telex-tlc.it) o a mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [amministrazione@telex-tlc.it](mailto:amministrazione@telex-tlc.it);  
Consegna a mani presso la sede Telex.

#### 4.3 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Telex mediante lettera raccomandata A/R, e/o posta elettronica certificata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Telex della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

#### 4.4 RECESSO

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a Telex o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a Telex l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso.

La disciplina appena descritta non si applica in caso di Offerte Commerciali predispose "ad hoc" a favore di utenti Business.

#### 4.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti in formato cartaceo o, su richiesta per via telematica (in tale ultima circostanza senza addebito delle spese di invio fattura) è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente. La fattura verrà inviata almeno venti giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD). Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Telex di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Telex gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Telex non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Telex alle coordinate fornite dall'utente, entro sessanta giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di Telex ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.



## 5 ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO

### 5.1 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito [www.telex-tlc.it](http://www.telex-tlc.it), telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:30 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Posta elettronica all'indirizzo [assistenza@telex-tlc.it](mailto:assistenza@telex-tlc.it), o nel caso di comunicazioni di carattere commerciale all'indirizzo [info@telex-tlc.it](mailto:info@telex-tlc.it), o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo [amministrazione@telex-tlc.it](mailto:amministrazione@telex-tlc.it), o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione [provisioning@telex-tlc.it](mailto:provisioning@telex-tlc.it).
- Fax, al numero 06/5412200;
- Telefono, al numero 06/5411010, seguendo le indicazioni della voce guida;
- Posta ordinaria, all'indirizzo Telex S.r.l. – Via Andrea del Castagno, 206 – 00142 Roma
- Il "Servizio Clienti" è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di Telex e non è basato su Call Center.

### 5.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 5.1.

Telex si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Telex informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Telex al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Telex in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Occorre infine segnalare che qualora il Cliente, nell'ambito del rapporto contrattuale lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.



### 5.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Posto che Telex mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, Telex si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura.

Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di Telex, l'intervento è immediato e l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è ascrivibile alla struttura del gestore di Rete, Telex avvia immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di Telex resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di Telex contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore Telex respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

### 5.4 INTERVENTI A VUOTO

Gli importi previsti per gli "interventi a vuoto" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da Telex interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

Durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a Telex quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Telex;

Durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.



## 6 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

### 6.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi Telex indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera n. 254/04/CSP e delibera 131/06/CSP) 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 Telex fissa degli obiettivi semestrali e annuali riportati negli allegati A) e B) del presente documento, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che Telex si impegna a rispettare.

### 6.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Telex si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle 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 Telex. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado1: Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado2: Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado3: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;
- Grado4: Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi Telex 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 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Telex si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Telex non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 6.4.

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera Raccomandata A/R all'indirizzo: Telex S.r.l. – Via del Castagno, 206 – 00142 Roma.

### 6.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Per le controversie tra Telex e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.



## 6.4 INDENNIZZI

Telex si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al Cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento. In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Telex assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Telex riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa. Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

## 6.5 PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Fatturazione e pagamento: Telex dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Telex si impegna a:

- calcolare l'importo dovuto, per il traffico voce effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. Le informazioni relative alla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche sono rese disponibili ad ogni Cliente attraverso l'area riservata Web ([www.telex-tlc.it](http://www.telex-tlc.it)) di Telex, i cui parametri di accesso sono forniti al Cliente al momento dell'attivazione del servizio richiesto o tempestivamente qualora il Cliente ne richieda copia a seguito di precedente smarrimento.
- La fatturazione è anticipata per i servizi a canone, posticipata per i servizi fatturati sulla base dei consumi.
- Accettare come possibili modalità alternative di pagamento, il bonifico bancario o l'addebito diretto in conto (RID). La presenza contemporanea di tali norme di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

## 7 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

### 7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Telex garantisce al Cliente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Titolare del trattamento dei dati. A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.



## 7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Telex si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e delle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Telex provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Telex e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

