

Carta dei servizi

1. RIFERIMENTI • Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” • Delibera 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”, • Delibera n. 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”, • Delibera n. 244/08/CSP, “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” e relative modifiche, • Delibera 254/04/CSP “direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa” e sue modifiche; • Delibera 79/09/CSP e sue modifiche sulla qualità del servizio di assistenza telefonico, • Delibera 126/07/CONS - “Misure a tutela dell’utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell’articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259” • Delibera N. 252/16/CONS - “Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”

2. CARTA DEI SERVIZI E TRASPARENZA Sicula System s.r.l. (di seguito nominata come Sicula System), adotta la presente Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi viene aggiornata per esigenze di adeguamento che derivano dalla regolamentazione di settore o dalla evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi. La versione aggiornata della Carta dei Servizi può sempre essere consultata sul sito internet www.siculasystem.it.

3. SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO Sicula System fornisce al pubblico servizi di connettività con e senza fili, con tecnologia WiFi e Fibra ottica, e servizi di telefonia.

4. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO Sicula System eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

5. CONTINUITÀ DI SERVIZIO Sicula System fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell’Autorità Pubblica. Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email ed eseguiti ove possibile in finestre temporali tali da arrecare il minimo disagio. In tutti i casi Sicula System si impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.

6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO Tutti i clienti possono inviare i propri contributi mediante posta elettronica all’indirizzo info@siculasystem.it. Le associazioni di consumatori o i singoli clienti possono inviare i propri contributi scritti a Sicula System S.r.l. – CASELLA POSTALE N°26 – 97015 Modica (RG). Sicula System si impegna a rispondere a questi ultimi entro 45 giorni.

7. CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ, CORTESIA Sicula System adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso. Si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all’utente un proprio identificativo, siano sempre cortesi, e rispondano allo stesso in maniera precisa ed inequivocabile.

8. EFFICIENZA ED EFFICACIA Sicula System fornisce i propri servizi

secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

9. DATI PERSONALI Sicula System garantisce ai clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e Regolamento Europeo 2016/679. In particolare, al fine di esercitare i diritti elencati nell'art.7 del DL n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati, tra cui: ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento. maggiori informazioni sono fornite nella informativa sulla privacy allegata al contratto e presente sul sito www.siculasystem.it.

10. INFORMAZIONI AI CLIENTI Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti. Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, Sicula System s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare. Sicula System si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e 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.;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo info@siculasystem.it, o via telefono al numero 0932903605 informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
- informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, e delle possibilità di reclamo;

11. CONTRATTI A DISTANZA Sicula System vende alla propria clientela anche tramite il sito web www.siculasystem.it. Sicula System s'impegna a gestire questa tipologia di vendita nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 come modificato dal d.lgs. n. 21/2014 ("Codice del Consumo").

12. ATTIVAZIONE SERVIZI A TITOLO ONEROSO L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto. Sicula System si impegna sempre e comunque alla massima trasparenza riguardo alla comunicazione agli utenti delle condizioni di ogni servizio.

13. SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO Sicula System sottopone offerte e contratti al pubblico mediante il proprio sito web www.siculasystem.it. Il contratto per la fornitura dei servizi è presentato all'utente prima della sottoscrizione online, ed è comunque reperibile all'indirizzo www.siculasystem.it sezione documenti.

14. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO Sicula System procede a fatturazioni mensili, bimestrali, semestrali o annuali con pagamento anticipato. In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

15. RECESSO Il Cliente, che si qualifichi come consumatore ai sensi delle normative vigenti, può esercitare il diritto di recesso previsto dalle disposizioni sui contratti a distanza contenute nel Decreto Legislativo n. 206/2005 come modificato dal d.lgs. n. 21/2014, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto per l'acquisto di servizi e dalla data del ricevimento dei beni nel caso di acquisto degli stessi, inviando apposita richiesta in cui sia specificata la sua intenzione di esercitare il diritto. La comunicazione andrà inviata mediante posta elettronica (al seguente indirizzo: info@siculasystem.it, indicando il conto corrente bancario dove Sicula System disporrà la restituzione dell'importo pagato. Eventuali dispositivi andranno restituiti

all'indirizzo Sicula System S.r.l. - CASELLA POSTALE 26 – 97015 Modica. Il Cliente chiede espressamente e Sicula System accorda che l'erogazione del servizio abbia inizio durante il periodo in cui è consentito l'esercizio del diritto di recesso. Qualora il cliente eserciti il diritto, Sicula System si riserva di chiedere al Cliente un importo proporzionale a quanto erogato fino al momento del recesso.

16. ASSISTENZA CLIENTI

Sicula System offre un servizio d'assistenza, tecnico, operativo dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al sabato, escluse le festività nazionali e della città di Modica, mentre il servizio commerciale e amministrativo è operativo dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì. Il servizio di assistenza telefonica è fornito direttamente dall'azienda e l'90% dei reclami è risolto senza che il cliente debba effettuare ulteriori chiamate per lo stesso reclamo. Per i guasti esiste la possibilità di ottenere assistenza a pagamento anche fuori dagli orari di ufficio: qualora il guasto fosse dovuto alla rete di distribuzione di Sicula System nulla sarà dovuto, qualora il guasto sia imputabile al cliente e lo stesso pretenda l'intervento fuori orario di lavoro sarà tenuto al pagamento della chiamata e delle ore di lavoro dei costi di intervento, con applicazione di un costo fisso di € 50,00 per la chiamata, oltre a € 45,00/h per l'intervento. I punti di accesso al servizio di assistenza clienti sono:

- Email: info@siculasystem.it
- Telefono: 0932903605
- Via Cozzo Rotondo n° 64/A – 97015 Modica

Tutti i validi recapiti del servizio assistenza clienti sono indicati in fattura e pubblicati sul sito www.siculasystem.it

17. RECLAMI E SEGNALAZIONI Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere segnalato telefonicamente e inoltrato per iscritto ai recapiti del servizio di assistenza, che inserirà un ticket interno per assicurarne la tracciabilità e la consultazione. Per ciascun reclamo Sicula System comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. Non verranno prese in considerazione lamentele inerenti la velocità e la qualità della connessione qualora il cliente verifichi tali deficienze connettendosi alla linea mediante apparati WiFi. In ogni caso, rimane il diritto del cliente di accedere, come previsto dalla delibera 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, dell'Allegato A - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, della delibera 203/18/CONS, in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione. Si comunica inoltre che a partire dal 23 luglio 2018 l'indirizzo web della piattaforma alla quale sarà possibile accedere per la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie è <https://conciliaweb.agcom.it>.

18. SEGNALAZIONE GUASTI

- In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.
- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema del ticket, al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.
- Se il problema impatta la rete Sicula System, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, Sicula System contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente 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.

19. SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE Sicula System si impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento. Eventuali contestazioni vanno presentate al servizio di assistenza clienti, ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

20. RIMBORSI E INDENNIZZI I requisiti di accesso, debitamente indicati sul sito, devono essere verificati dal Cliente al momento dell'acquisto di ogni singolo servizio. Per poter fruire dei servizi, sia in fase di attivazione che successivamente, può essere necessario, per ragioni di sicurezza e di controllo antifrode, eseguire le procedure di validazione descritte sul sito www.siculasystem.it. Al sussistere dei requisiti di accesso, al Cliente sono riconosciuti gli indennizzi automatici e gli indennizzi ulteriori, previsti dall'Allegato A alla Delibera Agcom 347/18/CONS e indicati nella Tabella indennizzi. Gli indennizzi automatici non si applicano:

- quando l'attivazione è stata sospesa per responsabilità del Cliente, ad esempio se il Cliente non può essere contattato per effettuare una eventuale diagnosi o se ha fornito dati invalidi e/o fraudolenti;
- quando il ritardo nell'attivazione dipende da altri operatori per servizi migrati o trasferiti.

Gli indennizzi automatici sono riconosciuti entro 60 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla sua risoluzione, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Gli indennizzi ulteriori sono riconosciuti se il Cliente li ha richiesti entro 60 giorni dalla segnalazione del disservizio che deve essere effettuato entro tre mesi dal momento in cui ne è venuta a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Resta salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. La richiesta di indennizzo dovrà pervenire all'indirizzo info@siculasystem.it. Gli indennizzi sono riconosciuti come accredito a titolo di nuova ricarica o, su richiesta del Cliente, mediante bonifico bancario. Se il Cliente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto, sono esclusi gli indennizzi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Il riconoscimento degli indennizzi assolve a qualsiasi obbligo di risarcimento dei danni derivanti dalle cause che hanno determinato tale riconoscimento.

21. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ Sicula System si impegna contrattualmente con il Cliente a rispettare, nei limiti propri della specifica tecnologia d'accesso, i valori indicati nella sua offerta quanto a:

- (i) velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading);
- (ii) ritardo massimo nella trasmissione dati e
- (iii) tasso di perdita dei pacchetti.

Inoltre, Sicula System si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo, e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

22.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

22.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di Sicula System.

- massimo 5%

22.3 TEMPO DI RISPOSTA DEL SERVIZIO DI HELP DESK

- Tempo minimo di navigazione per accedere all'operatore umano: 15 sec.
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 sec.
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 50 sec.

22.4 TEMPI MEDI – MASSIMI DI ATTIVAZIONE IN ZONE RAGGIUNTE DAL SERVIZIO

- tempo

massimo indicato nel contratto del cliente. In difetto di diversa specificazione, 30 giorni solari. • tempo mediamente impiegato per l'attivazione di un nuovo accesso a banda larga senza fili: 60 giorni solari • tempo mediamente impiegato per l'attivazione di un nuovo accesso in fibra: 90 giorni solari • tempo mediamente impiegato per variazione operatore su accesso esistente: 30 giorni solari • tempo medio di attivazione telefonia VOIP: 95% dei casi entro 1 giorno solare dall'avvenuto pagamento (nel caso di pagamento con bonifico bancario, 1 giorno lavorativo dall'avvenuto accredito sul conto corrente). Il tempo di attivazione del servizio voce in portabilità, stante la natura dell'attività di NP non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di rilascio della numerazione oggetto di portabilità generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente. 22.5 TEMPI MEDI - MASSIMI DI RIPARAZIONE • tempo medio 48 ore ore • tempo massimo 3 giorni (rispettato nel 98% dei casi) 22.6 ADDEBITI CONTESTATI • massimo 2% 22.7 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE • percentuale di fatture riconosciute errate: massimo 1% 23 QUALITÀ SERVIZIO TELEFONICO I parametri di qualità del servizio telefonico, diversi da quelli afferenti il servizio di assistenza telefonico per i quali si rinvia a quanto già indicato più sopra, sono consultabili questo link <https://messagenet.com/it/cartaservizi/>

Cordiali saluti,
Sicula System srl