

P.I. 02413270303
C.F. 02413270303
Registro Imprese Bergamo n°364786
Cap. Soc. € 120.000 i.v.
www.ipcompany.it
e-mail: info@ipcompany.it



Carta dei Servizi IPCOMPANY SPA

Rev 1/18

IpCompany Spa

Sede legale :TREVIOLO(BG)
VIA BOFFALORA N.4 24048 800.18.08.48
Unità locale: DUEVILLE (VI)
Via Marosticana, 279 -36031
Pec: ipcompany@pecm.it

SOMMARIO

1.1	PREMESSA.....	3
2.1	L'operatore.....	3
3.1	La Struttura.....	3
2)	PARTE PRIMA	3
1.2	I principi fondamentali.....	3
2.2	Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento.....	3
3.2	Intervento attivo.....	4
4.2	Continuità dei servizi.....	4
5.2	Chiarezza e correttezza delle procedure.....	4
6.2	Tutela dei dati sensibili.....	4
3)	PARTE SECONDA	4
1.3	Accessibilità ai servizi.....	4
2.3	La soddisfazione del Cliente.....	5
3.3	Tempi di risoluzione dei guasti tecnici.....	5
4.3	Fatturazione e pagamenti.....	5
5.3	Recesso e richiesta di cessazione del servizio.....	5
4)	PARTE TERZA	5
1.4	Tutela del cliente.....	5
2.4	Gestione Reclami.....	6
3.4	Sicurezza.....	6
4.4	Validità della CartaServizi: provvisorietà.....	6

IpCompany Spa

1) PREMESSA

La Carta dei servizi di IPCOMPANY SPA nasce dall'esigenza di fissare un insieme di principi e regole nella gestione dei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti. La Carta dei servizi IPCOMPANY rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da IPCOMPANY nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che IPCOMPANY assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi IPCOMPANY recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni (*).

La Carta dei servizi IPCOMPANY è accessibile sul sito istituzionale <http://www.IPCOMPANY.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

Il Customer Service IPCOMPANY è disponibile al numero Tel +39 **035.204488** dalle ore 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), tramite Fax +39 **035.204065** o indirizzo e-mail info@IPCOMPANY.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La Carta dei servizi IPCOMPANY è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

(*) N°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n 249) e successive modificazioni.

1.1 L'operatore

IPCOMPANY, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

2.1 La Struttura

La Carta dei servizi IPCOMPANY è articolata in tre diverse parti:

- Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;
- Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

2) PARTE PRIMA

1.2 I principi fondamentali

I servizi erogati da IPCOMPANY sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da IPCOMPANY avviene nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;
- Intervento attivo;
- continuità dei servizi;
- chiarezza e correttezza delle procedure;
- efficacia ed efficienza.

2.2 Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento

IPCOMPANY fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. IPCOMPANY si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

IpCompany Spa

Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, IPCOMPANY si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

3.2 Intervento attivo

Attraverso il Customer Care IPCOMPANY, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. IPCOMPANY si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

4.2 Continuità dei servizi

IPCOMPANY si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio IPCOMPANY si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo IPCOMPANY si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di IPCOMPANY.

5.2 Chiarezza e correttezza delle procedure

IPCOMPANY si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. IPCOMPANY rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso IPCOMPANY si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.IPCOMPANY.it viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

6.2 Tutela dei dati sensibili

IPCOMPANY si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679 nelle modalità indicate nella Privacy Policy Planetel reperibile sul sito istituzionale www.IPCOMPANY.it.

3) PARTE SECONDA

1.3 Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con IPCOMPANY per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;

IpCompany Spa

- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti **035.204488**) ;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati (generale **035.204065**);
- corrispondenza postale (IPCOMPANY - Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG);
- posta elettronica (info@IPCOMPANY.it)
- posta elettronica certificata (IPCOMPANY@pecm.it)

2.3 La soddisfazione del Cliente

IPCOMPANY è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione, per questo motivo IPCOMPANY analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse
- In riferimento ai risultati emersi IPCOMPANY si impegna a:
- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

IPCOMPANY pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da IPCOMPANY al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, IPCOMPANY si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

3.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che IPCOMPANY 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, IPCOMPANY si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

4.3 Fatturazione e pagamenti

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- tramite ricevuta bancaria;
- tramite bonifico.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di IPCOMPANY per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

5.3 Recesso e richiesta di cessazione del servizio

IPCOMPANY garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

4) PARTE TERZA

1.4 Tutela del cliente

IPCOMPANY si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di

IpCompany Spa

telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

2.4 Gestione Reclami

I Clienti IPCOMPANY potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di IPCOMPANY. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. IPCOMPANY si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. IPCOMPANY si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, IPCOMPANY informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui IPCOMPANY non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

3.4 Sicurezza

IPCOMPANY si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare IPCOMPANY garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottano tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming, phishing o altra tipo di attività illecita legata all'uso della posta elettronica.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center IPCOMPANY avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

IPCOMPANY garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti IPCOMPANY;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

4.4 Validità della Carta dei Servizi: provvisorietà.

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 ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

IpCompany Spa