

# CARTA DEI SERVIZI HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI s.r.l.

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di Telecomunicazioni.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela

La carta dei servizi, unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto Hellotel relativi con allegati, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Hellotel stessa ed i Clienti. La Carta dei Servizi Hellotel vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Hellotel assume nei loro confronti.

La società Hellotel è un (WISP) Wireless Internet Service Provider di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, applicazione di videocomunicazione, servizi Voip su una propria infrastruttura con utilizzo di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi 2.4 Ghz. Hellotel è titolare di Autorizzazione Generale per l'erogazione di detti servizi. Hellotel crea un accesso diretto e fisico alle aziende e alle famiglie proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione. Fra i numerosi servizi offerti garantisce altissime velocità di trasmissione dati e di accesso a Internet; consente di usufruire di videocomunicazione; permette di rimanere connessi ad Internet 24 h su 24h senza occupare la linea telefonica. Per realizzare questo, Hellotel adotta una soluzione tecnologica particolarmente innovativa in grado di supportare una capacità di banda molto elevata con un protocollo di comunicazione universale TCP-IP (Internet Protocol), per la gestione integrata di elevatissimi volumi di traffico voce, dati e video attraverso la commutazione a pacchetto. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Hellotel come operatore alternativo per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi. La tecnologia adottata consente di fornire velocità di collegamento fino a 2 Mbit/sec. L'utilizzo del protocollo IP ha permesso di sviluppare un'offerta wireless di tipo ADSL con l'obiettivo di avvicinare ai servizi di telecomunicazione innovativi anche la clientela che risiede in aree non raggiunte dai sistemi di cablaggio in banda larga (aree Digital Divide). Basandosi su tecnologia e apparati di proprietà Hellotel installati in alcune centrali direttamente interconnesse alla fibra ottica, Hellotel per mezzo dei propri ponti radio ad altissima velocità raggiunge il punto di destinazione dal quale, con specifiche apparecchiature, distribuisce il segnale in banda larga ai Clienti dotati di un apparato antenna ricezione wireless.

## LA CARTA DEI SERVIZI HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI s.r.l.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre parti :

1. Principi Fondamentali che ispirano la prestazione dei servizi offerti
2. Parametri di qualità dei servizi offerti.
3. Strumenti a disposizione dei Clienti per la Tutela dei loro diritti.

La Carta dei Servi è anche disponibile on-line sul sito [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa sulla privacy prevista dal D.Lgs 196/2003, e accessibile ai Clienti che ne necessitano.

### 1. I Principi Fondamentali

#### Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Hellotel favorisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Hellotel ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

#### Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani

Hellotel assicura tariffe agevolate per gli invalidi e garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento.

#### Continuità.

Hellotel si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Hellotel si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare i disagi arrecati al Cliente. I servizi Hellotel vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere ad Hellotel le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerire ed inoltrare reclami. Hellotel esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

#### Cortesìa e Trasparenza

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira Hellotel nella gestione del rapporto con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

#### Efficienza ed Efficacia

Hellotel fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

#### Chiarezza e Comprensibilità delle Comunicazioni

Hellotel si impegna ad informare il pubblico circa i servizi e le relative tariffe, nonché le tecniche di fornitura del servizio utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### 2. I parametri di qualità del servizio

#### Tempo di attivazione del servizio in aree coperte e già attivate

Hellotel si impegna ad attivare il servizio entro 90/120 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Hellotel della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Hellotel. Nel caso il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Hellotel si impegna a rendere noti al Cliente, con ogni mezzo di comunicazione, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione.

#### Tempi di risoluzione di guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Hellotel si impegna a prendere in carico il problema entro le 2 ore successive alla segnalazione del disservizio e nell'eventualità di interventi presso i siti dell'infrastruttura entro le 48 ore successive, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Hellotel ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione prolungata del servizio Hellotel avviserà in modo telematico i Clienti che avranno fornito il loro indirizzo e-mail nell'apposita area clienti.

#### Servizio di Assistenza Clienti

Hellotel garantisce un servizio di assistenza tecnico telefonico al numero 199444412 attivo 5 giorni su 7 dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,00 e un numero verde al quale il Cliente può richiedere informazioni, e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il Servizio di Assistenza Clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail all'indirizzo [clienti@hellotel.it](mailto:clienti@hellotel.it).

Le chiamate dirette al numero 199444412 sono a pagamento.

#### Informazione ai Clienti

Hellotel assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri Clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Hellotel ed il Cliente sono adeguatamente divulgate. Hellotel assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- Servizio Clienti
- Materiale informativo inviato direttamente al Cliente
- Servizi informativi sul sito web [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it)
- Manifesti e materiale pubblicitario
- E-mail

### 3. La Tutela

#### Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta dei Servizi.

Qualora il Cliente ritenga che Hellotel non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

Hellotel Servizio Assistenza Clienti

Via Mària,122 - 03100 Frosinone Tel.0775 824309 – Fax 0775 876449

Indirizzo e-mail : [clienti@hellotel.it](mailto:clienti@hellotel.it)

Hellotel si impegna a fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

#### Reclami

I reclami possono essere inoltrati con ogni mezzo ma devono essere in ogni caso confermati con lettera Raccomandata A.R. Hellotel esamina il reclamo e fornisce risposta al Cliente entro i 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta, assicurando la tracciabilità dello stesso nel corso del periodo di lavorazione del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Hellotel, entro detto termine, informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica. In caso di rigetto del reclamo Hellotel risponderà al Cliente per iscritto.

#### Fatturazione

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Hellotel i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Hellotel si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, senza penali, mediante comunicazione scritta a Hellotel a mezzo lettera raccomandata A.R. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

#### Durata

Il Contratto ha efficacia dalla sua stipula e sarà a tempo indeterminato. Qualora il Cliente intenda recedere dal contratto, dovrà inoltrare comunicazione scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. al Servizio Clienti.

#### Indennizzi

Hellotel, così come previsto dall'art.7 comma 5 della delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. Hellotel corrisponderà al Cliente gli indennizzi compensandoli nella prima fattura utile, con gli importi dovuti al cliente, ovvero – qualora necessario- provvederà alla liquidazione a mezzo assegno.