

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI S.r.l. (di seguito indicata come “Hellotel”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, nonché dalle Delibere:

- a. AGCOM 179/03CSP “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”;
- b. AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’art. 1 comma 6 della Legge 31 luglio 1997 n. 249”;
- c. 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’art. 1 comma 6 della Legge 31 luglio 1997 n. 249”;
- d. AGCOM 96/07/CONS “Modalità attuative delle disposizioni di cui all’art. 1 comma 2 D.L. n.7/2007”;
- e. AGCOM 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 seguenti”;
- f. AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”

adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Hellotel nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Hellotel assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi Hellotel è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Hellotel e le persone fisiche o giuridiche, ivi compreso 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 Hellotel 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, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.hellotel.it, nella sezione "Area tecnica", nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di Hellotel è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) ai numeri 0775.824309 o 800.89.01.01, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto.

La Società

La Hellotel, con sede legale, operativa ed amministrativa a Frosinone, in Via Mària n. 129, 03100, è oggi uno dei maggiori fornitori di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello ed è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica ed autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito presso l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, con il n. 27049, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

I Servizi

I servizi erogati da Hellotel sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (wireless), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di Hellotel, www.hellotel.it.

Provvisorieta

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 e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Hellotel si articola in quattro parti:

- ⇒ La parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- ⇒ La parte seconda indica come sono regolati i rapporti di Hellotel con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- ⇒ La parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- ⇒ La parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Hellotel sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (wireless) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Hellotel eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Hellotel si ispirano ai criteri di obiettività, imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

FACILITAZIONI PER GLI INVALIDI E GLI ANZIANI: Hellotel assicura misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere di comunicazione. Hellotel garantisce tempi ridotti e priorità nell'attivazione del servizio nei confronti di anziani e categorie disagiate.

1.2. CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Hellotel fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od

ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Hellotel utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputabili a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Hellotel. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Hellotel adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di adeguati sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso di mancanza di alimentazione elettrica nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Hellotel. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Hellotel garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.4. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Hellotel assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza, chiarezza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto 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. Hellotel si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Hellotel 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. I servizi vengono attivati nel rispetto di quanto è contenuto nella Documentazione contrattuale ed addebitati tramite una fatturazione chiara e dettagliata. Sul sito www.hellotel.it sono pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS.

1.5. EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

Hellotel persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di Hellotel da parte dei propri Clienti. Hellotel è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico Hellotel garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6. SICUREZZA

Hellotel 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 Hellotel garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter Hellotel avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Hellotel che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti Hellotel, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Hellotel garantisce all'utente la tutela di cui al Regolamento EU 2016/679. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti di cui al CAPO III "Diritti dell'Interessato" della normativa innanzi citata. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, 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), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Hellotel gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Regolamento EU 2016/679 e dai Provv. emanati dal Garante della privacy.

Hellotel si impegna, dunque, a garantire la tutela dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento EU 2016/679, della normativa nazionale in vigore e dei Provvedimenti di volta in volta emanati dal Garante della privacy.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Hellotel riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da Hellotel per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad Hellotel è volontaria. La mancata autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte del Cliente (Interessato) non permetterà l'attivazione dei servizi richiesti da quest'ultimo. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

Il Titolare del trattamento dei dati è: Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. – Via Mària, 129 – 03100 Frosinone.

1.8. TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

Hellotel si impegna al rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale, pertanto, anche i Clienti Hellotel devono contribuire a questa finalità

impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9. LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

Hellotel esorta i propri Clienti affinché si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti dovranno impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10. TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Hellotel si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI HELLOTEL CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con Hellotel tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/ricieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. Hellotel 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 Hellotel analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi Hellotel si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati, ottimizzando i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Hellotel 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 tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo Hellotel si impegna quindi a:

1. 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, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

2. Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
3. Fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
4. 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 avverso di esse;
5. Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
6. Indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS s.m.i.;
7. Indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al Cliente in caso di servizio insoddisfacente.
8. fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore che potrà essere comunque reperito nel documento di fatturazione oppure chiedendo al servizio clienti

2.2. ADESIONE AI SERVIZI

L'Adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e 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 dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). Hellotel pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Hellotel al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Hellotel si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3.SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

La sottoscrizione del “Contratto” avviene nelle modalità di seguito illustrate:

1. Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto per l’accesso ai servizi, Moduli d’Ordine) sul sito www.hellotel.it, oppure tramite richiesta al numero verde 800.89.01.01 od al numero 0775.824309 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da Hellotel), oppure tramite email agli indirizzi all’uopo preposti (es. info@hellotel.it, clienti@hellotel.it), oppure tramite ritiro presso la sede Hellotel;
2. Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
3. Produzione della visura camerale aggiornata (solo per utenze Business);
4. Consegna ad Hellotel del “Contratto per servizi di telecomunicazioni”, ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
 - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede di Hellotel (eventualmente con anticipazione via fax al numero 0775.876449);
 - Consegna a mano presso la sede Hellotel;
 - Consegna ad un Rivenditore Autorizzato;
 - Consegna al tecnico incaricato al momento dell’installazione.

2.4. MODIFICHE AL CONTRATTO

Il Cliente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di sopravvenute disposizioni legislative.

Le modifiche diverse da quelle descritte in precedenza, se migliorative, non comportano alcun tipo di onere aggiuntivo a carico del Cliente, invece se si tratta di modifiche sfavorevoli, queste avranno efficacia solo se preventivamente accettate dal Cliente entro 30 giorni dalla loro comunicazione unitamente alle fatture. Entro lo stesso termine il Cliente può esercitare il diritto di recesso, senza che ciò comporti alcuna penale a suo carico, dandone comunicazione scritta alla Hellotel tramite fax oppure Pec ed il Contratto si intenderà risolto definitivamente dalla data di ricezione da parte della Hellotel della comunicazione di recesso del Cliente; resta obbligo di versare le spese di disattivazione ed i consumi fino alla data della disdetta e la restituzione degli apparati concessi in comodato d’uso gratuito o in noleggio.

In difetto di comunicazione entro il termine di cui sopra, le modifiche verranno considerate accettate e saranno efficaci a partire dal giorno successivo al termine ultimo per esercitare il recesso.

2.5. RECESSO

Nell'ipotesi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del contratto, Hellotel potrà richiedere i costi relativi ai giorni effettivi di erogazione del servizio nonché i costi di installazione e disattivazione degli eventuali apparati concessi in comodato d'uso gratuito e/o noleggi. In caso di recesso verranno applicate le disposizioni di cui al decreto Bersani e si procederà alla cessazione dei servizi entro 30 giorni dalla ricezione della raccomandata di richiesta di recesso anticipato.

Il Cliente, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005 e successive modifiche apportate dal DLGS n. 21 del 21 febbraio 2014, che abbia concluso la procedura per l'attivazione del Servizio attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R, inviata all'indirizzo della sede legale di Hellotel, entro quattordici giorni solari dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione e restituendo contestualmente tutti gli apparati consegnati al Cliente al momento dell'attivazione.

2.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Hellotel i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

Hellotel si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi nonché variare le condizioni generali di contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali che dovranno essere indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente.

Nel caso in cui la modifica comporta 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, lo stesso entro il termine di trenta giorni potrà esercitare il diritto di recesso senza penali mediante comunicazione scritta da inviare a Hellotel tramite lettera raccomandata, o via fax, o via pec, in mancanza le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

La fattura inviata o per via telematica oppure su richiesta per via cartacea, conterrà riferimenti ai servizi oggetto del contratto, periodo di riferimento, modalità di pagamento, piano tariffario applicato.

La fattura verrà inviata al Cliente almeno quindici giorni prima della data di scadenza indicata per il pagamento.

Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente bancario o postale oppure in contante presso la sede della Hellotel.

In caso di ritardo nel pagamento, la Hellotel oltre al diritto di limitare il Servizio e/o risolvere il contratto, potrà addebitare al Cliente gli interessi moratori, nella misura prevista dalla legislazione vigente, a titolo di indennizzo, eventuali penali, oltre le spese per il recupero del credito così come previsto dalle Condizioni generali di contratto.

Il Cliente è tenuto a comunicare, in maniera tempestiva, i pagamenti effettuati dopo la scadenza della fattura. Eventuali limitazioni del servizio, dovute a pagamenti effettuati oltre la scadenza della fattura e non pervenuti, saranno esclusivamente a carico del Cliente.

Nell'ipotesi di attivazione o disattivazione di linee o contratti o in generale di servizi non richiesti dal Cliente, la Hellotel non pretende alcun addebito e provvede a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

L'eventuale somma depositata dal Cliente al momento della stipula del contratto a titolo di deposito cauzionale, verrà restituita al Cliente tramite bonifico bancario dopo conguaglio spese decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto e comunque entro il termine massimo di centottanta giorni.

2.7. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia Voip, dispongono fin dall'attivazione, del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso Destinazioni Premium internazionali e NNG (Numerazioni non geografiche).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante specifica richiesta tramite il Servizio Clienti o apposita comunicazione scritta da inviarsi a Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. – Via Mària 129 – Frosinone, allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità.

2.8. ASSISTENZA

Hellotel garantisce un servizio di assistenza Clienti ove è possibile segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo, segnalazione guasti ed è disponibile al numero telefonico 0775/1685225 attivo 5 giorni su 7 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Le chiamate dirette al numero 0775/1685225 sono a pagamento e la tariffa è quella applicata dall'Operatore del Cliente.

Il servizio clienti è reperibile anche in forma telematica tramite mail all'indirizzo clienti@hellotel.it.

2.9. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualunque reclamo e segnalazione, anche relativo a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della carta dei servizi, può essere presentato dal Cliente senza oneri aggiuntivi per telefono, per iscritto al seguente numero di fax 0775/876449.

Per ciascun reclamo Hellotel comunicherà l'esito al Cliente entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso indicando altresì in caso di accoglimento i provvedimenti e/o le misure soddisfattive adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; in caso di rigetto, in forma scritta, Hellotel indicherà le motivazioni e gli accertamenti compiuti.

In ogni caso, rimane il diritto del Cliente di accedere, così come previsto dalla delibera n. 182/02/CONS, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione.

In caso di procedure di reclamo o di contestazione si applicano le disposizioni di cui all'Allegato A della delibera 182/02/CONS.

2.10. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di guasto alla linea, il Cliente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione apre un Ticket di segnalazione e comunica il numero al Cliente. L'operatore esegue una diagnosi di "primo livello" sulla continuità del servizio, verifica tutte 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 di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Hellotel coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

In caso di risoluzione del guasto da remoto, il ticket verrà chiuso ed il Cliente riceverà una mail di avvenuta chiusura all'indirizzo comunicato in fase di attivazione. Nel caso in cui occorra la collaborazione del Cliente, lo stesso verrà contattato telefonicamente e a problema risolto seguirà comunicazione via mail di chiusura ticket.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Hellotel, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al Cliente le adeguate

informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente 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 imputabile alla rete privata dell'utente e non sia stato possibile risolverlo da remoto, l'operatore aprirà una richiesta di intervento tecnico presso la sede del Cliente. L'intervento verrà effettuato nei tempi massimi previsti dal contratto e il Cliente dovrà corrispondere ad Hellotel il costo del diritto di chiamata pari a 40,00 € + IVA oltre eventuali costi come meglio specificato nelle condizioni contrattuali.

3. PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti (Delibera 79/09/CSP)

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 07751685225 (assistenza tecnica ai servizi di connessione internet da postazione fissa e telefonia VoIP, rivolti alla clientela residenziale e business)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	90 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	> 50 %
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90 %

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0775824309 (assistenza commerciale ai servizi di connessione internet da postazione fissa e telefonia VoIP, rivolti alla clientela residenziale e business)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	90 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	> 50 %
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90 %

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di informazioni commerciali 800890101 (informazioni commerciali sui servizi offerti)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	70 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	> 50 %
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90 %

Indicatore: Tempi di risposta alle chiamate al servizio di informazioni commerciali 800984255 (informazioni commerciali sui servizi offerti)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	70 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	> 50 %
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90 %

Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

Hellotel si impegna a migliorare la qualità dei servizi mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip. L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dai nodi di rete, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad internet.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 95° del tempo di fornitura	5 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore (solari)
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore (solari)
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	96 ore (solari)
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1,2 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1,5 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	2 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	128 Kilobit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	256 Kilobit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 5 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	1,2 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	3,5 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	7,2 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	9,2 Megabit/s
Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	18 Megabit/s	

	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	480 Kilobit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	900 Kilobit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 5 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	4,5 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	2,8 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	6,0 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	8,2 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	14,2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s	320 Kilobit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	700 Kilobit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 5 Megabit/s	3,2 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s	200 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	200 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 5 Megabit/s	1 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 4 Megabit/s	200 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	200 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	200 millisecondi
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 20 Megabit/s	200 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 4 Megabit/s	50 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	50 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	50 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 20 Megabit/s	50 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 4 Megabit/s	40 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	40 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 4 Megabit/s	0,8 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	0,8 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	0,8 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 20 Megabit/s	0,8 %

4. PARTE QUARTA – RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1. RIMBORSI ED INDENNIZZI

La Hellotel si impegna a rimborsare al Cliente le somme erroneamente addebitate.

Per gli inadempimenti contrattuali relativi al ripristino dei guasti, oppure per il mancato rispetto degli standard di qualità, il Cliente può richiedere alla Hellotel, a mezzo fax, la corresponsione di un indennizzo pari all'importo del canone mensile (previsto dall'offerta commerciale sottoscritta) diviso i giorni di disservizio subiti, fino ad un massimo dello stesso canone mensile, per il mancato rispetto dei termini di risoluzione dei guasti entro il termine previsto dal contratto.

4.2. RESTITUZIONI CREDITO RESIDUO

In caso di servizio VoIP in modalità prepagata, in tutti i casi di cessazione del contratto, il credito residuo verrà restituito al cliente salvo utilizzo per eventuali compensazioni con posizioni aperte.

4.3. RESTITUZIONI DI CAUZIONI.

Gli importi versati all'atto della sottoscrizione del contratto a titolo di cauzione verrà restituito, salvo conguaglio, alla data della cessazione del contratto.