



CARTA DEI SERVIZI GLOBAL COM BASILICATA 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 Fornitura Servizi, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela

La carta dei servizi, unitamente al Modulo di Adesione, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto GCB Wi-Fi relativi con allegati, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Global Com Basilicata srl stessa ed i Clienti. La Carta dei Servizi di Global Com Basilicata srl vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Global Com Basilicata srl assume nei loro confronti.

LE NOSTRE OFFERTE

Connessione a banda larga e ultra larga, basata su architetture FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità di accesso ad internet.

Occorre installare un apparato che può essere integrato al modem/router oppure installato nell'abitazione del cliente

Offriamo una vasta gamma di servizi a valore aggiunto che, sfruttando la connessione a banda larga o ultra larga, contribuiscono alla creazione di un ambiente domestico tecnologicamente avanzato e facilmente fruibile.

LA CARTA DEI SERVIZI GLOBAL COM BASILICATA 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.globalcombasilicata.it unitamente alle Proposte Commerciali in corso e i relativi Moduli di Adesione ai servizi, 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

Global Com Basilicata srl 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. Global Com Basilicata srl 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.

Continuità

Global Com Basilicata srl si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Global Com Basilicata srl si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare i disagi arrecati al Cliente. I servizi di Global Com Basilicata srl vengono alimentati tramite energia elettrica pertanto non si potrà in nessun caso addebitare a Global Com Basilicata srl eventuali interruzioni del gestore elettrico.

Partecipazione

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

Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Global Com Basilicata srl 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

Global Com Basilicata srl 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

Global Com Basilicata srl 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

Global Com Basilicata srl si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Global Com Basilicata srl del Modulo di Adesione, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Global Com Basilicata srl. Nel caso il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Global Com Basilicata srl 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, Global Com Basilicata srl si impegna a prendere in carico il problema entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio. Tempo massimo per il ripristino del servizio 6 giorni lavorativi, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a causa di forza maggiore nei quali Global Com Basilicata srl ripristinerà il servizio con la massima celerità possibile.

Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione prolungata del servizio Global Com Basilicata srl avviserà in modo telematico i Clienti che avranno fornito il loro indirizzo e-mail.

Servizio di Assistenza Clienti

Global Com Basilicata srl garantisce un servizio di assistenza tecnico telefonico al numero 097321008 attivo dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 19,00 (escluso i giorni festivi o di chiusura programmata)

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 assistenza@globalcombasilicata.it o Whatsapp al 3510651640

Informazione ai Clienti

Global Com Basilicata srl 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 Global Com Basilicata srl ed il Cliente sono adeguatamente divulgate. Global Com Basilicata srl 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.globalcombasilicata.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 Global Com Basilicata srl 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:

Global Com Basilicata srl Servizio Assistenza Clienti

P.zza IV Novembre 1/2 – 85042 Lagonegro (PZ) Tel. 0973 21008

Indirizzo e-mail : assistenza@globalcombasilicata.it

Global Com Basilicata srl 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. Global Com Basilicata srl 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, Global Com Basilicata srl, entro detto termine, informa il Cliente sulla stato di avanzamento della pratica. In caso di rigetto del reclamo Global Com Basilicata srl risponderà al Cliente per iscritto.

Fatturazione

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Global Com Basilicata srl i corrispettivi 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. Global Com Basilicata srl 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 Global Com Basilicata srl 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 alla data di scadenza indicata al momento della sottoscrizione. Qualora il Cliente intenda recedere dal contratto, dovrà inoltrare comunicazione scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. al Servizio Clienti.

Indennizzi

Global Com Basilicata srl, 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. Global Com Basilicata srl corrisponderà al Cliente gli indennizzi compensandoli con servizi di pari importo, ovvero – qualora necessario- provvederà alla liquidazione a mezzo assegno.

