



Alctech Carta dei Servizi

LA SOCIETÀ

Alctech di Andrea La Cara (di seguito in breve “Alctech”), con sede legale in 33035 Martignacco (UD), Via Spilimbergo n. 160, c.f. LCRNDR78M02H816L, p.iva 02854430309, iscritta nel Registro delle Imprese di PORDENONE-UDINE in data 04/05/2016 (REA UD - 293040), è nata per offrire servizi informatici e soluzioni tecnologiche innovative a PMI, studi professionali ed Enti Pubblici, fornendo assistenza e professionalità necessarie per sviluppare e mantenere l’infrastruttura IT dei propri Clienti performante ed efficiente.

A seguito dell’autorizzazione conseguita ex art. 25, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, Alctech è in grado di offrire ai propri Clienti -quale intermediario commerciale- Servizi telefonici accessibili al pubblico grazie ad accordi commerciali stipulati con i primari Operatori del mercato.

I NOSTRI VALORI

Sicurezza: Alctech informa i propri Clienti che la sicurezza dei propri Server è garantita da sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro agenti atmosferici, unitamente agli interventi di verifica e di manutenzione programmata. I sistemi di posta elettronica ed accesso ad Internet sono affidati al supporto tecnico interno di Alctech che adotta tutte le misure necessarie ad evitare utilizzi illeciti e prevenire attacchi informatici.

Innovazione: Alctech propone soluzioni tecnologiche innovative che facilitino la trasformazione digitale e consentano alle aziende di ottenere vantaggi competitivi nel panorama aziendale moderno. La mission di Alctech si sostanzia nel promuovere la digitalizzazione del Paese e nel portare innovazione allo scopo di diminuire il divario tecnologico tra le differenti aree geografiche. Per raggiungere i propri obiettivi Alctech cerca di ampliare il pacchetto di servizi offerti inserendo soluzioni tecnologiche innovative che possano efficacemente migliorare le prestazioni e l’operatività dei Clienti.

Professionalità: Alctech mette al centro della propria attività la soddisfazione del proprio Cliente, cercando di comprenderne le specifiche esigenze e soddisfarne le richieste in modo professionale, puntuale ed efficiente. Il valore aggiunto è l’assistenza dedicata al Cliente in ogni fase, dall’installazione al mantenimento dell’infrastruttura IT. La società propone soluzioni informatiche avanzate per ottimizzare l’efficienza operativa, la sicurezza dei dati, la presenza online e le comunicazioni aziendali.

PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni contenute nella delibera 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, Alctech adotta la presente Carta dei Servizi al fine di regolamentare i rapporti coi propri Clienti Finali.

La Carta dei Servizi rappresenta il documento che definisce e monitora la fornitura dei servizi offerti dall'Organismo di telecomunicazioni in favore dei Clienti e che andrà a delineare i principi fondamentali, le modalità con le quali viene instaurato il rapporto contrattuale, i diritti che il Cliente potrà far valere, gli obblighi posti a carico dell'Operatore, le forme per proporre reclami e adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di indennizzo.

La Carta dei Servizi è dotata di efficacia obbligatoria, è strettamente collegata alle Condizioni generali e particolari del Contratto in quanto le disposizioni in essa contenute e richiamate espressamente nel Contratto, possono andare a integrarne il contenuto sia in via suppletiva, sia in via cogente.

Alctech si impegna ad aggiornare il contenuto della Carta dei Servizi in funzione dell'evoluzione normativa, regolamentare e tecnologica, nonché del proprio assetto organizzativo.

La Carta dei Servizi è resa disponibile attraverso il sito www.alctech.it nonché inoltrata al Cliente che ne faccia esplicita richiesta con le seguenti modalità:

- recapito telefonico: 04321637001
- indirizzo e-mail: comunicazioni@alcteh.it

SERVIZI OFFERTI

Grazie alle consolidate partnership che Alctech ha saputo instaurare e consolidare è in grado di fornire sia soluzioni voce, sia connettività, sia servizi a valore aggiunto.

La descrizione dei servizi offerti nonché le relative caratteristiche tecniche sono riportate nel contratto sottoscritto dal Cliente pubblicate e consultabili sul sito www.alctech.it.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1) Uguaglianza ed Imparzialità

Alctech eroga servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi ai principi di uguaglianza, pari dignità ed imparzialità di trattamento dei Clienti, prescindendo da ogni e qualsivoglia differenziazione che possa basarsi sul sesso, sulla razza, sulla lingua, sulla religione o sulle opinioni politiche dei Clienti medesimi, con divieto assoluto di ogni ingiustificata e/o ingiustificabile discriminazione.

2) Parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi

Alctech per quanto di sua competenza nell'ambito degli accordi stipulati con i propri Fornitori si impegna a adottare ogni accorgimento tecnico per facilitare l'accesso e l'erogazione dei servizi in favore di soggetti disabili e di soggetti appartenenti alle categorie socialmente più deboli. Eventuali segnalazioni al riguardo potranno essere evidenziate e comunicate all'atto di sottoscrizione del contratto di adesione o inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail comunicazioni@alcteh.it.

3) Obiettività, giustizia ed imparzialità

I rapporti con gli utenti sono regolati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, le clausole contrattuali generali e specifiche di ogni servizio sono interpretate in funzione e nel rispetto dei suddetti criteri.

4) Continuità nell'erogazione del servizio

Alctech, in qualità di Virtual Network Operator e nelle sue oggettive possibilità e capacità, si impegna affinché i propri Fornitori garantiscano regolarità e continuità dell'erogazione dei servizi.

In qualità di intermediario commerciale nessuna responsabilità potrà essere alla medesima ascritta in caso di interruzioni e/o irregolare erogazione del servizio imputabili agli Operatori proprietari di infrastruttura, né in caso di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, di riparazione nonché in caso di forza maggiore.

Ad ogni modo, per quanto nelle sue disponibilità e capacità, Alctech si impegna a adottare tutti i provvedimenti ed accorgimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente comunicando tramite e-mail o sulle pagine ufficiali gli interventi manutenzione programmata che potrebbero comportare un'interruzione dei servizi o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede del medesimo.

5) Diritto di scelta

Alctech crede fortemente nella libertà di scelta riconosciuta ai Clienti. Il diritto di scelta viene garantito e applicato in tutte le fasi della negoziazione, dalla contrattualizzazione dei servizi sino alla cessazione della fornitura.

Il suddetto principio viene in primo luogo rispettato attraverso una informazione chiara, semplice e trasparente in merito alle offerte, alle condizioni economiche e alle caratteristiche tecniche dei servizi in modo che la scelta del Cliente sia consapevole e ponderata.

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.



La disdetta e la risoluzione contrattuale potranno essere comunicate mediante pec all'indirizzo comunicazioni@pec.alctech.it o lettera raccomandata a/r indirizzata a Alctech sede in 33035 Martignacco (UD), Via Spilimbergo n. 160.

Il diritto di scelta del cliente si sostanzia inoltre dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del codice di migrazione presente in fattura ed in ogni caso reperibile mediante l'invio di una comunicazione all'indirizzo e-mail comunicazioni@alctech.it.

6) Partecipazione e confronto

Alctech promuove e sostiene il confronto dialettico con i propri Clienti che singolarmente o mediante associazioni di categoria possono produrre memorie, documentazioni, inviare proposte e suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Le eventuali indicazioni potranno essere comunicate telefonicamente contattando il numero 04321637001 o mediante e-mail all'indirizzo comunicazioni@alctech.it alle quali Alctech si impegna a darne pronto riscontro.

RAPPORTI CON I CLIENTI

Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

Al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza Alctech si impegna a predisporre condizioni contrattuali utilizzando un linguaggio semplice, immediato e comprensibile.

Le informazioni relative alle caratteristiche dei servizi e più in generale, quelle inerenti all'instaurato rapporto contrattuale (a titolo meramente esemplificativo attivazione dei servizi, fatturazione dei canoni, recesso risoluzione e/o disdetta, segnalazioni e reclami) sono chiaramente riportate nelle condizioni generali e particolari del contratto. I Clienti potranno inoltre richiederle contattando il numero 04321637001 o inviando una comunicazione e-mail all'indirizzo comunicazioni@alctech.it.

Alctech si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

Il servizio di Customer Care a disposizione dei Clienti viene erogato dal personale interno di Alctech per far fronte con professionalità, cortesia e disponibilità alle richieste di chiarimento sui servizi offerti.



La capacità di ascolto, il cercare di risolvere in tempi brevi eventuali problematiche, la gestione diretta delle richieste rappresentano per Alctech il metro di giudizio per valutare la propria professionalità e la soddisfazione dei Clienti.

I clienti possono utilizzare i seguenti canali di contatto:

Via Telefono:

- numerazioni 04321637001 (centralino attivo nei seguenti giorni ed orari dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00- 12:30 e 14:00 - 18:00)

Via e-mail:

support@alctech.it

comunicazioni@alctech.it

comunicazioni@pec.Alctech.it

La modulistica adottata da Alctech individua in modo chiaro e trasparente:

- A. la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- B. le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi;
- C. la durata del contratto, le condizioni di cessazione dei servizi e del contratto;
- D. la modalità di fatturazione;
- E. le ipotesi di sospensione del servizio in caso di morosità
- F. le ipotesi di sviluppo di traffico anomalo
- G. le ipotesi di indennizzi e rimborsi
- H. una sintesi della procedura da seguire per i reclami e /o i ricorsi all'Autorità competente.

Al fine di garantire quanto disposto dall'Autorità con delibera 179/03/CSP, Alctech si impegna a garantire ai Clienti che le informazioni e le comunicazioni nei loro confronti siano improntate nel rispetto dei principi di completezza, tempestività e trasparenza nel caso in cui queste abbiano ad oggetto:

- modifiche delle condizioni tecniche dei servizi
- modifiche delle condizioni economiche del contratto

Nelle suddette ipotesi Alctech darà comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione garantendo al Cliente la facoltà di recedere dal contratto senza l'applicazione di penali qualora non intenda accettare le nuove condizioni.

Le modifiche saranno comunicate mediante mezzi idonei che possano garantire al cliente l'esercizio del diritto di recesso.

ADESIONE AI SERVIZI

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente. Alctech, in qualità di Reseller, si impegna affinché gli Operatori si adoperino per rendere l'attivazione dei servizi richiesti il più possibile tempestiva ed in linea con le tempistiche indicate dall'Autorità.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Alctech si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

In caso di ritardo imputabile a dolo o colpa grave di Alctech, il Cliente avrà diritto a richiedere un indennizzo nella misura stabilita dall'Autorità con delibera n. 347/18/CONS.

Nel caso di conclusione ed esecuzione a distanza di contratti per i servizi di comunicazione elettronica in favore di soggetti qualificabili come "Consumatori" si applicheranno le disposizioni contenute nella delibera 664/06/CONS, D.Lgs n. 185/99 e del Codice del Consumo (D. Lgs. N. 206/05).

CONTRATTO

Le condizioni Generali e Particolari del Contratto, unitamente alla Carta dei Servizi, agli Allegati tecnici e all'Offerta commerciale costituiscono il "Contratto".

Il Contratto, come definito poc'anzi, si considera perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di Alctech, con l'attivazione di almeno uno dei servizi richiesti.

La proposta di contratto da parte del Cliente avviene con la sottoscrizione della modulistica e la trasmissione della medesima ad Alctech mediante comunicazione pec all'indirizzo comunicazioni@pec.alctech.it o mediante consegna della documentazione a soggetti incaricati.

La durata del contratto è espressamente indicata nella modulistica sottoscritta dal Cliente, resta comunque salva la possibilità per questi di esercitare il diritto di recesso o richiedere la disdetta mediante pec all'indirizzo comunicazioni@pec.alctech.it o lettera raccomandata a/r presso la sede di Alctech sita in 33035 Martignacco (UD), Via Spilimbergo n. 160, le modalità e le tempistiche sono regolamentate dalle condizioni generali e particolari di Contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare ad Alctech l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, i canoni residui della durata minima contrattuale ove prevista, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il contratto può subire delle modifiche a seguito di:

- a) intervenute disposizioni di leggi e/o regolamenti e/o provvedimenti da parte dell'Autorità competenti
- b) condizioni tecniche e/o economiche migliorative
- c) decisione unilaterale di Alctech sfavorevoli al Cliente

Nelle ipotesi descritte nei punti a) e b) saranno immediatamente applicabili perché riconducibili a cause sopravvenute o perché non comportano alcun onere aggiuntivo per il Cliente o perché prevedono un miglioramento delle prestazioni del servizio o una riduzione dei costi.

Nell'ipotesi descritta al punto c) queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data di comunicazione ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale. La comunicazione dovrà essere inviata mediante pec o lettera raccomandata a/r. In caso di mancata comunicazione entro il termine sopra indicato, la modifica sarà considerata accettata e sarà efficace (produrrà i propri effetti) dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Alctech si impegna a garantire gli standard di trasparenza richiesti dall'Autorità anche nel processo dedicato alla fatturazione dei servizi.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale e contengono l'addebito posticipato dei canoni e dei servizi a consumo (traffico).

La fattura viene trasmessa in via telematica, ma il Cliente potrà richiedere la copia cortesia mediante e-mail.

Nella fattura saranno indicati in modo chiaro i singoli servizi, il periodo di riferimento della fatturazione, gli eventuali consumi, la tipologia di traffico telefonico generato, i codici di migrazione per richiedere la portabilità verso altro Operatore.

Il metodo di pagamento è a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), salvo accordi specificatamente raggiunti tra le Parti.

Alctech si riserva il diritto di effettuare conguagli successivi addebitando in un'unica fattura traffico, canoni e costi di servizio dovuti anche se precedentemente non contabilizzati (a mero titolo esemplificativo traffico in uscita, invio telegrammi). Il Cliente avrà diritto di richiedere i relativi giustificativi e, qualora l'importo fatturato a conguaglio risultasse elevato, potrà concordare con Alctech una rateizzazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico, le segnalazioni e le richieste di rimborso potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail comunicazioni@alctech.it o mediante pec



all'indirizzo comunicazioni@pec.alctech.it o mediante lettera raccomandata a/r presso la sede sita in 33035 Martignacco (UD), Via Spilimbergo n. 160.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Alctech di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Alctech gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le eventuali spese sostenute per il recupero del credito.

CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

Alctech calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Alctech provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero chiamato parzialmente oscurato nel rispetto della normativa privacy, tipo, località, durata, costo della conversazione.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE

Il Cliente dispone fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: satellitari, internazionali, premium e blacklist.

La rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso, possono essere richieste dal cliente mediante comunicazione e-mail all'indirizzo comunicazioni@alctech.it o support@alctech.it.

CONSUMI ED USO INDEBITO DEL COLLEGAMENTO

Come indicato precedentemente, il Cliente può gratuitamente richiedere il dettaglio del traffico sviluppato dalla numerazione mediante e-mail comunicaizoni@alctech.it, pec o lettera raccomandata a/r presso la sede operativa di Alctech sita in 33035 Martignacco (UD), Via Spilimbergo n. 160.

In caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per direttrici o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente e indipendentemente delle previsioni del piano tariffario prescelto e dall'offerta commerciale (ad esempio tariffazione Flat), Alctech si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, o di intervenire anche tramite interventi di limitazione della velocità di connessione di cui al piano tariffario. Gli



interventi sopra indicati sono facoltativi e non costituiscono in alcun modo un obbligo di Alctech nei confronti del Cliente, con conseguente diritto di Alctech di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

Ove possibile, prima di procedere alla sospensione del Servizio, Alctech invierà al Cliente comunicazione scritta al fine di verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente, assumendosi ogni onere, rischio e responsabilità, avrà effettuato le dovute verifiche tecniche ed autorizzato Alctech a procedere.

È in ogni caso diritto del Cliente disconoscere il traffico anomalo presentando debita denuncia alla Polizia Postale o altro organismo competente.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati.

Resta inteso che tale disposizione si applica ai casi in cui l'uso indebito non sia ascrivibile a responsabilità di Alctech o del Cliente bensì ad un'interferenza da parte di terzi.

In caso di mancata denuncia o in caso di esito negativo dell'accertamento gli importi saranno addebitati al Cliente.

ASSISTENZA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative dei Clienti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.alctech.it, nonché nelle condizioni generali di contratto. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

Il Servizio Clienti è fornito tramite contatto diretto con operatori di Alctech e non è basato su call-center.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Il Cliente ha diritto di presentare reclami aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite mediante una comunicazione inviata : a) a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: 33038 San Daniele del Friuli (UD), Via Trento Trieste n. 96; b) mediante PEC all'indirizzo comunicazioni@pec.alctech.it, indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del Cliente (denominazione/ragione sociale, codice cliente, p.iva/c.f.) e il motivo del reclamo.

Il Cliente deve presentare eventuali reclami entro 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del ritardo e/o disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, altrimenti perde il diritto all'indennizzo, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Alctech si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Alctech informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

In caso di rigetto del reclamo, Alctech comunicherà la risposta in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da Alctech tramite la lettera di definizione del reclamo. Qualora il Cliente non reputi soddisfacente l'esito del reclamo ha facoltà di richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate da Alctech ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione indicata nel Contratto ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i..

In caso di accoglimento, Alctech comunicherà eventuali procedure che saranno adottate per la risoluzione delle eventuali irregolarità riscontrate e provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando uno storno nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria l'emissione di una nota credito e la compensazione o il rimborso dell'importo mediante bonifico bancario in favore del Cliente.

Gli indennizzi saranno corrisposti tenendo conto di quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. L'importo potrà essere liquidato mediante lo storno al primo ciclo di fatturazione utile.

Per gli inadempimenti contrattuali, nonché nei casi di interruzione del Servizio imputabili direttamente a dolo o colpa grave di Alctech e non dovuti ad ipotesi di caso fortuito, forza maggiore, responsabilità di terzi o inadempimento del Cliente, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore e dalla suddetta Delibera.

SEGNALAZIONE GUASTI – PROCEDURA

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento Alctech si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione ed alla risoluzione della problematica.

A seguito di segnalazione mediante contatto telefonico, apertura ticket, invio comunicazione e-mail, l'incarico di Alctech eseguirà delle prime verifiche per poter elaborare una prima diagnosi della problematica effettuando una serie di test anche in collaborazione con il Cliente.



Nel caso in cui l'intervento non sia risolutivo l'incaricato coinvolgerà il supporto tecnico di secondo livello messo a disposizione dall'Operatore proprietario dell'infrastruttura di rete.

Una volta eseguiti i controlli qualora emerga che il guasto sia ascrivibile alla struttura del gestore di rete, Alctech si impegna ad avviare immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al reparto competente e mettendosi a disposizione per eseguire le verifiche stesse. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di rete e Alctech resta in attesa della segnalazione di chiusura guasto verificando il rispetto delle tempistiche previste dai contratti tra Operatori.

Ricevuta la comunicazione di chiusura guasto, Alctech ne darà comunicazione al Cliente e ripeterà con la collaborazione di quest'ultimo le verifiche di primo livello precedentemente eseguite al fine di garantire la risoluzione della problematica e la definitiva chiusura della segnalazione. Nel caso in cui queste verifiche dessero esito negativo, Alctech respingerà la chiusura della segnalazione inviata del Gestore di rete chiedendo continuità all'intervento tecnico.

Nel caso in cui origine della problematica fosse riconducibile ad una responsabilità del Cliente, sarà attivata la procedura di intervento a vuoto prevista nelle condizioni generali di contratto.

TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI E MALFUNZIONAMENTI E INDENNIZZI

Alctech si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, terremoti, inondazioni, interventi di terzi o manomissioni alle apparecchiature ed ogni altro evento non riconducibile o non controllabile da Alctech. In questi casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Il Cliente prende atto e riconosce che Alctech, quale Reseller, non potrà essere ritenuta responsabile per l'interruzione dei Servizi, ovvero per ritardi o malfunzionamenti nell'erogazione dei medesimi, derivanti da indifferibili esigenze di manutenzione della rete e/o infrastruttura dei propri Fornitori.

Nessuna responsabilità è imputabile a Alctech nei casi di disservizi provocati da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi.

Nel caso in cui il malfunzionamento sia dovuto a dolo o colpa del Cliente, a caso fortuito o di forza maggiore, al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

In questi casi Alctech farà in ogni caso tutto il possibile affinché il servizio del Cliente possa essere ripristinato il prima possibile ed eventualmente comunicando se nelle proprie possibilità, le tempistiche di intervento.



CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie, ad eccezione di quelle aventi per oggetto il mancato pagamento del servizio in caso di mancata contestazione, è subordinata all'espletamento di un tentativo di conciliazione.

Il tentativo di conciliazione dovrà essere attivato attraverso la piattaforma "Conciliaweb" davanti al Co.re.com competente per territorio, pena l'improcedibilità del ricorso davanti al giudice ordinario.

Le informazioni su come avviare la suddetta procedura sono presenti sul sito dell'Autorità all'indirizzo web www.Agcom.it

In caso di corretta e tempestiva instaurazione della procedura di reclamo, il Cliente potrà sospendere la corresponsione il pagamento limitatamente al servizio contestato e in tali ipotesi Alctech non potrà applicare la procedura di sospensione amministrativa del servizio per mancato pagamento durante il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua definizione.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, Alctech garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai Clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

L'informativa completa è allegata al Contratto e disponibile sul sito web www.alctech.it. I diritti elencati dagli artt. 15; 16; 17; 18; 20; 21 e 22 del GDPR potranno essere fatti valere scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@alctech.it.