

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi di SELET Snc , Sistemi Elettronici e Telecomunicazioni (di seguito SELET), è redatta in conformità dei principi e delle disposizioni fissati dalla direttiva generale (Delibera n.179/03 CSP) in materia di qualità e Carta dei Servizi di comunicazioni elettroniche e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n.131/06/CSP) e successiva Delibera integrativa 244/08 CSP. SELET adotta la presente Carta dei Servizi allo scopo di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela

I clienti SELET sono consapevoli che l'offerta dei servizi è attuata tramite operatore autorizzato e che la Carta dei Servizi è stata redatta alla luce della tipologia e qualità di prestazioni dichiarate e garantite dall'operatore autorizzato a cui SELET fa riferimento.

La Carta dei Servizi di SELET è per essa vincolante, potrà essere periodicamente aggiornata in seguito a modifiche tecnologiche, regolamentari e organizzative ed è pubblicata sul sito

[www.selet-telecom.it](http://www.selet-telecom.it)

### **L'AZIENDA E I SERVIZI**

SELET offre una vasta gamma di servizi di telecomunicazioni con particolare attenzione all'utenza istituzionale, residenziale ed alle piccole imprese.

In qualità di Reseller munito di Autorizzazione Ministeriale alla rivendita del traffico telefonico fornisce il servizio di fonia in CS (Carrier Selection), CPS (Carrier Pre Selection), WLR (wholesale line rental) e VOIP (Voice over IP), servizi Internet ...DSL, alla stessa forniti da vari operatori autorizzati quali BT Italia S. p.A alla cui Carta dei Servizi fa riferimento per svolgere il proprio ruolo.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgere la propria attività SELET applica i seguenti principi:

#### **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

SELET, nel fornire i propri servizi, applica innanzitutto i principi di uguaglianza, non discriminazione e parità di trattamento prescindendo dalle differenze di razza, etnia, lingua , sesso, età, religione ed opinioni politiche.

#### **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi è continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o irregolarità dei servizi dovuti a necessari interventi di manutenzione e riparazione o a cause di forza maggiore, SELET adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata dell'irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile. Nel caso di interventi programmati che comportino l'interruzione del servizio, SELET informa in anticipo e con mezzi adeguati i suoi clienti.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

SELET persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali per soddisfare le esigenze dei propri clienti.

## **PARTECIPAZIONE**

Osservazioni, critiche, suggerimenti proposte di miglioramento e/o ampliamento dei servizi o dei rapporti con i propri clienti sono attentamente prese in considerazione e valutate da SELET al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente.

## **TRASPARENZA E CORTESIA**

L'attività della SELET è improntata sull'utilizzazione di un linguaggio immediatamente comprensibile e su procedure semplici, chiare e trasparenti nonché sul trattamento rispettoso e cortese dei suoi Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi.

## **DIRITTO DI SCELTA**

SELET, ritenendo la libertà di scelta un diritto di ogni cliente, è disponibile a fornire tutte le informazioni di sua competenza (servizi offerti, condizioni contrattuali ecc.) in modo tale da garantire sempre al cliente la consapevolezza della sua scelta.

## **TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Ai sensi del Decreto Legislativo 30/6/2003 n.196 e successive modificazioni in materia di privacy e tutela dei dati personali SELET 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 finalità diverse da quelle dell'erogazione e fatturazione dei servizi.
- che ciascun cliente in ogni momento possa esercitare il diritto di accesso ai dati personali che lo riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione (art. 7 del Codice), rivolgendosi ai recapiti di seguito indicati.

## **I RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **INDIRIZZI, NUMERI UTILI E SITO WEB**

Sede legale C.da Scinà snc - 89015 Palmi (RC)  
Numero Verde **800914434**  
Fax : 0966.655151 – 06.233295943  
Sito : [www.selet-telecom.it](http://www.selet-telecom.it)  
e-mail: [info@selet-telecom.it](mailto:info@selet-telecom.it)  
[servizio.clienti@selet-telecom.it](mailto:servizio.clienti@selet-telecom.it)

## **INFORMAZIONE AI CLIENTI**

SELET assicura la piena e chiara informazione circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche relative ai servizi forniti e si impegna di comunicare, in conformità ai principi di tempestività, trasparenza e correttezza, eventuali variazioni delle predette condizioni.

## **CONTRATTI A DISTANZA**

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da SELET possono essere conclusi anche per via telematica tramite il sito Internet sopra indicato, telefonicamente contattando il numero verde e attraverso l'invio, a mezzo posta, delle Condizioni Generali e Particolari di Contratto reperibili sul sito o precedentemente inviate al Cliente da SELET.

La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Lgs 22 Maggio 1999 n.185. In particolare SELET riconosce al consumatore il diritto di recesso in conformità al D.Lgs 6.10.2005 n.206, nei termini ivi previsti.

## **MODIFICHE E RECESSO DAL CONTRATTO**

I Clienti SELET hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della comunicazione

di eventuali modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali. I clienti sono informati con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, di tali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

La disattivazione dei servizi viene effettuata nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso inviata dal Cliente a mezzo raccomandata.

## **FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Di norma, almeno 15 giorni prima della data di scadenza del pagamento, salvo causa di disguidi causati da terzi, SELET invia ai Clienti fattura dettagliata di facile consultazione, bimestrale anticipata per i servizi a canone e posticipata per i servizi a consumo.

Nel rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza, alla fattura viene allegata la documentazione gratuita delle chiamate telefoniche effettuate, nella quale i numeri chiamati vengono riportati con le ultime tre cifre oscurate, coerentemente a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003.

Il pagamento può essere disposto, a scelta del cliente, tramite addebito su conto corrente bancario (RID), bonifico bancario o bollettino postale.

Qualora l'importo da pagare, riferito ad uno specifico bimestre, sia inferiore ad un determinato ammontare, indicato nelle Condizioni Generali di Contratto, la relativa fattura non è emessa e l'importo dovuto viene addebitato nella fattura successiva.

Le fatture emesse da SELET devono essere pagate nel rispetto del termine indicato nelle stesse.

Nel caso di ritardato pagamento SELET si riserva la facoltà di chiedere al Cliente il pagamento degli interessi moratori in misura pari al tasso legale e comunque non superiore al tasso di soglia della legge 27/3/1996 n.108 (Disposizioni in materia di usura).

Se la fattura non viene assolta alla scadenza, SELET invia al cliente comunicazione di sollecito con l'avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro il termine ivi indicato, provvederà alla disattivazione del servizio.

Nel caso una fattura rimanga inevasa anche dopo la sospensione del servizio, SELET procederà legalmente per il recupero del suo credito.

In determinate circostanze SELET, a sua discrezione, può dare al Cliente la possibilità di effettuare il pagamento dovuto secondo un piano rateale concordato.

## **CONTESTAZIONE DELLE FATTURE**

Le contestazioni relative alle fatture devono essere presentate in forma scritta entro il termine di scadenza del loro pagamento, in mancanza si intendono accettate.

## **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

SELET assicura ai propri Clienti il diritto di presentare senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamento o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi. Detti reclami possono essere presentati per posta o via e-mail agli indirizzi sopra indicati.

Per ogni reclamo SELET comunica al Cliente l'esito dello stesso entro 30 giorni dalla ricezione indicando i provvedimenti e le misure adottate per rimuovere le irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

Resta fermo in ogni caso il diritto del Cliente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o da successivi atti normativi e delibere.

## **SEGNALAZIONI MALFUNZIONAMENTI E GUASTI**

In caso di malfunzionamento o indisponibilità dei servizi erogati il Cliente contatta il numero verde gratuito **800914434** Servizio Assistenza Clienti SELET che prevede risposta solo mediante operatore umano il quale segnala il problema al Servizio Assistenza dell'operatore-fornitore cui SELET fa riferimento.

## **STANDARD DI QUALITA'**

SELET si impegna di garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti ed individua di anno in anno gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi. A tal fine SELET attua una serie di controlli della qualità dei servizi offerti e valuta con attenzione i suggerimenti e le richieste dei clienti. Per il primo semestre dell'anno 2011 SELET ha individuato i seguenti standard di qualità:

## **TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.**

SELET si obbliga di far attivare tutti i servizi forniti nel più breve tempo possibile dalla ricezione della richiesta.

In particolare:

Per il servizio di telefonia fissa modalità CS entro 3 gg., modalità CPS entro 12 gg.

Per i servizi VOIP, WLRs, ADSL, HDSL, entro 60 gg.

## **TASSO DI MALFUNZIONAMENTO**

CS e CPS 0,01 %

Servizio di accesso internet a larga banda 2%

## **TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

Entro 72 ore lavorative, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti né da SELET né dal suo operatore di riferimento.

Per come previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore autorizzato-fornitore di SELET indicato in precedenza.

## **TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

Il servizio non prevede sistemi di risposta automatici. Il tempo medio di risposta dell'operatore umano è di 30 secondi.

## **TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

Inferiore allo 0,05 %

## **RIMBORSI ED INDENNIZZI**

Qualunque richiesta di rimborso o indennizzo in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazione e di riparazione dei malfunzionamenti, per cause direttamente imputabili alla SELET, va inoltrata per iscritto al Servizio di Assistenza Clienti SELET ai recapiti sopra indicati.

## **SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

SELET si impegna di rimborsare al Cliente, anche a mezzo compensazione, le somme erroneamente addebitate entro 30 giorni dall'accertamento dell'errore.