

# Carta dei Servizi Voce Intermatica S.p.A.

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi Voce di Intermatica S.p.A., redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni offerti da Intermatica a tutta la propria Clientela (il "Cliente").

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere tra Intermatica ed il Cliente.

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni dei servizi devono essere comunicate ad un operatore Intermatica secondo quanto indicato ai punti 4.e 11.

## 2. CHI SIAMO

Intermatica S.p.A. opera dal 1997 nel mercato delle telecomunicazioni fisse, mobili e satellitari sia voce che dati.

Sede Legale in Roma in Via Montello, 30.

Sedi Operative in Roma in Via Gaetano Donizetti, 7 e Via Gaetano Donizetti, 3.

Maggior informazioni su Intermatica S.p.A. sono disponibili sul sito internet [www.intermatica.it](http://www.intermatica.it).

## 3. PRINCIPI

L'offerta dei Servizi da parte di Intermatica si ispira a principi di cortesia e trasparenza, obiettività, uguaglianza ed imparzialità e continuità del servizio; Intermatica garantisce ai Clienti parità di trattamento a parità di condizioni e di servizio. In funzione di ciò, Intermatica interpreta ed applica le singole clausole delle Condizioni Generali e le specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore.

### 3.1. Cortesia e Trasparenza

Intermatica si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente ed a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Intermatica sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, Intermatica garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano (vd. punto 8).

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o Associazione di Consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato dando riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### 3.2. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

Intermatica fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti. Non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche.

Intermatica si impegna, quindi, a garantire parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Intermatica si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Intermatica si impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni Generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

### 3.3. Servizio Continuativo

Intermatica garantisce la disponibilità dei propri servizi in maniera continuativa e regolare, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, senza interruzione per tutta la durata del contratto, fatta eccezione per gli eventi dovuti a cause di forza maggiore o indipendenti dalla volontà Intermatica. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Intermatica si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

## 4. IMPEGNI

La soddisfazione del Cliente è il principio che ispira ogni attività Intermatica che si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni Generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque consentire di prenderne visione direttamente dal sito Internet;
- fornire a tutti i Clienti un Servizio di help desk, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi, le condizioni economiche oltre a poter segnalare disservizi e richiedere assistenza. Il Servizio Clienti Intermatica è raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00, al numero telefonico gratuito 800 58 06 06 oppure tramite posta elettronica [intermatica@intermatica.it](mailto:intermatica@intermatica.it);
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie ed, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento (i numeri chiamati saranno evidenziati con le ultime tre cifre oscurate);
- dare immediata comunicazione di eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di offerta, tramite l'invio di una comunicazione all'interno della fattura oppure tramite email;

- effettuare le comunicazioni al Cliente, in via preferenziale per iscritto, inviandole unitamente alle fatture o mediante posta elettronica. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione e la riparazione degli apparati venduti o ceduti in comodato d'uso. Qualora le riparazioni richiedessero tuttavia un periodo superiore a 30 (trenta) giorni, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. Le riparazioni, nel periodo di garanzia, saranno effettuate gratuitamente secondo le norme vigenti ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente per dolo o colpa del Cliente. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature potrà essere eseguito esclusivamente da Intermatica o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad apparecchiature il Cliente dovrà inviare a proprie spese l'apparato al Servizio Clienti Intermatica solo previa autorizzazione dello stesso;
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## 5. STANDARD

Intermatica considera la qualità dei propri servizi uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati Intermatica adotta, per i servizi di fonia e di accesso ad Internet, degli indicatori di qualità le cui definizioni ed i relativi metodi di misurazione sono previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

## 6. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle Condizioni Contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi possono essere effettuati dal Cliente contattando il Servizio Clienti Intermatica tramite telefono ed e-mail (vedi riferimento al Servizio Clienti al punto 4.); il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro 7 (sette) giorni dalla prima segnalazione (da inviare alla sede operativa in Via G. Donizetti, 7 - 00198 Roma).

Intermatica si impegna a garantire una veloce ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti circa l'esito; il termine per la definizione dei reclami, come previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, non sarà superiore ai 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In caso di accoglimento del reclamo, Intermatica comunicherà al Cliente le modalità per risolvere la problematica. Qualora il reclamo non sia accettato la risposta al reclamo verrà effettuata tramite comunicazione scritta contenente le motivazioni e gli accertamenti compiuti. Inoltre Intermatica comunica al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. E' facoltà del Cliente quindi, ai sensi dell'art.3 della Delibera 182/02/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio escluse ovviamente le controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito di servizi, da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa in vigore; i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta, possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento.

## 7. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Intermatica i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. La fatturazione viene effettuata anticipatamente per i canoni ed i costi di attivazione, mentre per i servizi a consumo la fatturazione è mensile posticipata. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Intermatica potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato, per l'intero importo, nei tempi previsti esposti in fattura e potrà essere effettuato a mezzo RID, bonifico bancario, conto corrente postale.

Intermatica si riserva il diritto di modificare le specifiche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute 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 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In quest'ultimo caso il Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, senza penali, mediante comunicazione scritta a Intermatica (vedi punto 6); in mancanza di tale comunicazione, le variazioni si intendono pienamente accettate dal Cliente.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108 (salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo come da punto 6)

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

## 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Intermatica garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, garantendo l'adozione di ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile alla salvaguardia della riservatezza dei dati dei Clienti in suo possesso. A tal proposito assicura che il proprio personale è a conoscenza della normativa vigente essendo stato adeguatamente formato. Il Cliente viene informato da Intermatica che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel pieno rispetto della normativa vigente al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto

sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di Intermatica garantisce la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non saranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto.

La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale ed ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere utilizzati ed elaborati solo a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e/o informatica e conservati presso la Sede Operativa di Intermatica, in archivi dotati di idonee misure di sicurezza (secondo quanto previsto dalla legge) tali da garantire la tutela e la massima riservatezza dei dati.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, da parte di Intermatica ad altri soggetti e società, in Italia ed all'estero, che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di Intermatica, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Intermatica che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi Intermatica. In ogni caso, secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 il Cliente può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Intermatica, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente. Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- numero telefonico e identificativo del Cliente;
- l'indirizzo del Cliente;
- tipologia di servizio Intermatica fornito al Cliente;
- numerazioni chiamate;
- il numero totale delle unità temporali nel periodo di fatturazione;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate o il volume dei dati trasmessi;
- la data e l'ora della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- altre informazioni concernenti i pagamenti.

## **9. SERVIZI**

Le attività di Intermatica sono finalizzate alla soddisfazione dei bisogni dei Clienti attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

### **9.1. Servizi Satellitari**

Intermatica offre ai propri Clienti differenti servizi di telecomunicazioni sia voce che dati tramite reti satellitari di fornitori esteri. Servizi che Intermatica fornisce grazie ad autorizzazione Ministeriale ed ad accordi diretti con i fornitori dei servizi in qualità di Service Provider o come Distributore Ufficiale.

### **9.2. Numerazioni Non Geografiche**

I servizi di Intermatica si basano sulle numerazioni 800, 199, 89X, 166, 70X, disciplinate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all'interno della Delibera n° 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR) e dai successivi Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06 e delibera n. 26/08/CIR - G. U. n° 172 del 24 luglio 08.

L'offerta è così suddivisa:

- Servizi di Numero Verde;
- Servizi di Numero Unico;
- Servizi a Valore Aggiunto/ Sovrapprezzo;
- Servizi Internet.

I servizi di NNG - Numerazioni Non Geografiche - sono subordinate al rispetto delle vigenti normative, con riferimento tra l'altro alle normative sul blocco selettivo di chiamata ed al rispetto dell'attuale Regolamento per Servizi a Sovrapprezzo.

### **9.3. Servizi VoIP**

Intermatica offre servizi di telefonia al pubblico attraverso la connessione a banda larga tramite tecnologia VoIP, Voice Over IP, che consente di realizzare una piena integrazione tra voce e dati, utilizzando la banda larga per effettuare e ricevere normali chiamate telefoniche.

### **9.4. Carte Telefoniche Prepagate**

Intermatica commercializza Carte Telefoniche prepagate utilizzabili da telefoni fissi privati, telefoni pubblici e dai telefoni cellulari. Le Carte applicano sulle direttrici internazionali delle tariffe più convenienti rispetto alle normali tariffe. Per utilizzarle basta comporre il Numero Verde d'accesso, digitare il codice PIN (entrambi stampati sulla carta) e seguire le istruzioni della guida vocale.

### **9.5. Servizi Mobili di tipo specializzato**

I servizi specializzati (allarmistica, georeferenziazione e teleassistenza, servizi turistici e meteo, help desk, servizi satellitari) vengono erogati attraverso numerazioni +39 319 (assegnate ad Intermatica dal Ministero delle Comunicazioni con Decreto Legislativo 1° Agosto 2003 n.259 Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in data 22/07/2005 prot. 011092) e +88 241 (assegnate da ITU - International Telecommunication Union in data 03/05/2007).

### **9.6. Carte Servizi**

Intermatica commercializza Carte Servizi prepagate per acquisti di servizi e ricariche telefoniche utilizzabili tramite telefoni fissi, cellulari, satellitari e siti internet.

#### **10. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi Voce è pubblicata nel sito web di Intermatica all'indirizzo [www.intermatica.it](http://www.intermatica.it) ed è resa disponibile a richiesta. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

#### **11. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO**

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate ad Intermatica tramite:

- telefono: 800 58 06 06 (chiamata gratuita)
- fax: 06/8530 1068
- email: [intermatica@intermatica.it](mailto:intermatica@intermatica.it)
- lettera: Intermatica S.p.A., Servizio Clienti - Via G. Donizetti, 7 - 00198 ROMA