



**im**

**DALLA PARTE DEL CLIENTE**

**La Carta Servizi di Intermatica**

## INDICE

1. I VALORI.....	4
2. GLI IMPEGNI .....	5
3. I SERVIZI.....	9
4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	11
5. PUNTI DI CONTATTO .....	12



# LA CARTA DEI SERVIZI COS'È

La Carta dei Servizi Intermatica è uno strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela, e:

- illustra i **nostri impegni** nei tuoi confronti ed in relazione all'attività di fornitura dei servizi voce, terrestri e satellitari, con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni con la stessa velocità con cui cambia il mercato;
- riepiloga tutti i **tuo i diritti** di consumatore, con l'obiettivo di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

La Carta dei Servizi vuole essere anche una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendoti informazioni utili sui nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e nel pieno rispetto dei principi generali descritti dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- [intermatica.it](http://intermatica.it)
- Servizio Clienti

# 1. I VALORI

Descriviamo tutti i valori alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in impegno costante e quotidiano nell'attività lavorativa, per il pieno rispetto delle promesse fatte al Cliente.

## Continuità



Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, fatti salvi i momenti dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

## Cortesìa e Professionalità



Il nostro personale è a tua completa disposizione e riceve costanti aggiornamenti per garantire sempre il massimo livello di professionalità e soddisfare le tue esigenze.

## Uguaglianza



Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti sul Territorio italiano senza differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o all'opinione politica. Particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate. Ci ispiriamo inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## Trasparenza



Garantiamo a ciascun Cliente il libero accesso alle informazioni che lo riguardano. Per questa ragione, la stipula del contratto di fornitura dei servizi, i recessi, le variazioni contrattuali, ecc. sono resi ugualmente accessibili e fruibili attraverso procedure chiare e semplici.

## Rispetto per l'ambiente



Siamo molto attenti all'ambiente e adottiamo un sistema di gestione ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14.001









## 2.6 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente che non si ritenga soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate e intenda adire l'autorità giudiziaria ordinaria e/o l'AGCOM, dovrà esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (c.d. CORECOM) competente per territorio, munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della delibera n. 173/07/CONS dell'AGCOM. Il Cliente potrà, in ogni caso, consultare il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) per avere ulteriori informazioni al riguardo nonché per conoscere l'elenco completo dei CORECOM ove è esperibile la suddetta procedura conciliativa.





### 3. I SERVIZI

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

#### 1. Servizi Satellitari

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

#### 2. Numerazioni Non Geografiche

Offriamo ai nostri Clienti numerazioni speciali o a valore aggiunto (800, 199, 89X) 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 2008.

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 subordinati 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.

#### 3. Servizi VoIP

Offriamo ai nostri Clienti servizi di telefonia attraverso la 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.

#### 4. Carte Telefoniche Prepagate

Offriamo ai nostri Clienti 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.

#### 5. Servizi Mobili di tipo specializzato

Offriamo ai nostri Clienti servizi specializzati (allarmistica, georeferenziazione e teleassistenza, servizi turistici e meteo, help desk, servizi satellitari) 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).

#### 6. Carte Servizi

Offriamo ai nostri Clienti Carte Servizi prepagate per acquisti di servizi e ricariche telefoniche utilizzabili tramite telefoni fissi, cellulari, satellitari e siti internet.



## 7. Servizi di Comunicazione Mobile e Personale

Offriamo ai nostri Clienti servizi forniti sul territorio nazionale quali: il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissione dati e, ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto come il mobile e ai servizi a sovrapprezzo. Grazie agli accordi per il traffico in roaming i Clienti possono espletare traffico telefonico anche al di fuori dell'Italia e, ove disponibile, traffico internazionale.

## 8. Servizio di Portabilità del Numero (MNP)

Offriamo ai nostri Clienti il servizio di portabilità del numero (MNP) che consente di passare a Intermatica provenendo da altro operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile e viceversa, secondo le norme di legge vigenti in materia.



## 4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E 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 Regolamento Europeo 679/16 – GRDP.

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 Regolamento Europeo 679/16 – GRDP il Cliente può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.



## 5. PUNTI DI CONTATTO

Puoi contattarci nei seguenti modi:

Segreteria Intermatica.

+39 06 85361 – Lunedì Venerdì 9.00 19:00 – [intermatica@intermatica.it](mailto:intermatica@intermatica.it) – fax +39 06.85.30.10.68

Servizio Clienti Intermatica.

+39 06 85365 – Lunedì Sabato 8.00 22:00 – [ConTe@intermatica.it](mailto:ConTe@intermatica.it)

Sito Internet.

[www.intermatica.it](http://www.intermatica.it)

e-commerce [www.intermatica-shop.it](http://www.intermatica-shop.it)

Sede Operativa.

Intermatica S.p.A. - Via Gaetano Donizetti, 7 00198 Roma.

