CARTA DEI SERVIZI

PLUSCOM TELECOMUNICAZIONI

Servizi di telefonia fissa, VoIP e mobile

Sommario

Presentazione dell'azienda e della Carta dei Servizi 2

Parte prima – I principi 2

1.1 Uguaglianza e imparzialità 2
1.2 Continuità 3
1.3 Partecipazione 3
1.4 Cortesia 3
1.5 Efficacia ed efficienza 3
1.6 Diritto di scelta 3

Parte seconda – I parametri di qualità e gli strumenti di valutazione 3

2.1 Attivazione del servizio 3
2.2 Irregolare funzionamento del servizio 4
2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto PLUSCOM 4
2.3.1 Fatturazione del servizio e invio del Conto PLUSCOM 4
2.3.2 Pagamento del Conto PLUSCOM 4
2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti 5
2.4 Informazioni alla Clientela 5
2.5 Educazione al consumo 5

Parte terza – La tutela 5

3.1 Rapporto tra PLUSCOM e i Clienti 5
3.2 Procedure di reclamo 6
3.3 Indennizzi 6
3.4 Vigilanza 7

Contatti 7

PlusCom s.r.l.
P.Iva 03323270961 - San Giuliano Milanese (MI) 20098, Via Guido Cavalcanti,1
CCIAA Milano n° 1666297- Tel 02-9840994 - Servizio Clienti 800.090.225
E-mail pluscom@pluscom.it PEC pluscom@pluscomcert.it

Presentazione dell'azienda e della Carta dei Servizi

PLUSCOM, con sede legale e operativa in Via Guido Cavalcanti 1, 20098 San Giuliano Milanese (MI), è un'azienda che si propone di fornire servizi di telecomunicazione sempre più evoluti e integrati sul mercato nazionale, rivolgendosi prevalentemente al settore business: studi professionali, aziende private e pubbliche.

PLUSCOM è titolare dei seguenti titoli autorizzatori, rilasciati dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (già Ministero dello Sviluppo Economico), per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica:

- Autorizzazione generale per la rivendita di servizi di fonia e dati (cosiddetto "Reseller");
- iscrizione n. 18388 al R.O.C. – Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'AGCOM.

Per maggiori informazioni su PLUSCOM è a disposizione della Clientela il sito www.pluscom.it.

PLUSCOM ha costruito la propria filosofia aziendale sulla ricerca continua della soddisfazione del Cliente: una scelta importante, che trova riscontro nella redazione di una propria Carta dei Servizi, documento che impegna PLUSCOM al rispetto dei principi in esso contenuti.

La Carta dei Servizi è adottata ai sensi del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), come modificato dal D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, e della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni approvata dall'AGCOM con delibera n. 179/03/CSP, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui principi per l'erogazione dei servizi pubblici.

Suscettibile di aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale e ai suggerimenti dei Clienti, la Carta contiene:

- i principi adottati nell'erogazione dei servizi e gli standard di servizio;
- i parametri di qualità e gli strumenti di valutazione;
- la tutela del Cliente.

I Clienti possono così verificare se le prestazioni sono state erogate secondo gli standard dichiarati e, quindi, giudicare la qualità dei servizi.

Nel caso in cui la qualità ricevuta non corrisponda a quanto dichiarato, il Cliente potrà segnalare facilmente le disfunzioni utilizzando le diverse modalità a disposizione. I reclami e le segnalazioni permetteranno all'Azienda di migliorare i servizi offerti.

Parte prima – I principi

1.1 Uguaglianza e imparzialità

PLUSCOM fornisce servizi di telecomunicazione al pubblico ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Garantisce inoltre uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti; garantisce comunque parità di trattamento, da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. L'attività di PLUSCOM si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2 Continuità

PLUSCOM si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, PLUSCOM adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

Ciascun Cliente può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Tali segnalazioni saranno adeguatamente considerate da PLUSCOM.

PLUSCOM acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti sulla qualità dei servizi forniti e si impegna a ricercare in modo sistematico, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 Cortesia

PLUSCOM impronta i rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I collaboratori di PLUSCOM sono tenuti a indicare il proprio nome sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

PLUSCOM persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta

PLUSCOM rispetta il diritto di scelta della Clientela, consentendole di scegliere tra i diversi servizi offerti e le opzioni aggiuntive. PLUSCOM si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi, compresa l'indicazione della durata minima del contratto, ove prevista.

Parte seconda – I parametri di qualità e gli strumenti di valutazione

2.1 Attivazione del servizio

PLUSCOM si impegna ad attivare il servizio:

a) di telefonia vocale CS/CPS: entro il 2° giorno lavorativo successivo alla richiesta per l'utenza indiretta (abilitazione della CS); entro l'8° giorno lavorativo successivo alla richiesta di CPS, quando non sia necessaria l'installazione di apparati presso il Cliente, ovvero entro il 15° giorno lavorativo successivo in caso contrario;
b) di telefonia vocale WLR: entro il 25° giorno di calendario successivo alla richiesta per le nuove linee ed entro 15 giorni di calendario per le migrazioni da altro Operatore, quando non sia necessaria l'installazione di apparati presso il Cliente;
c) di telefonia VoIP: entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta per le nuove numerazioni ed entro 15 giorni di calendario per le portabilità da altro Operatore;
d) di telefonia mobile: l'attivazione delle SIM e le portabilità (MNP) sono a carico dell'Operatore scelto; PLUSCOM si limita alla consulenza prevendita di natura commerciale e contrattuale e all'assistenza post-vendita di primo livello.

Qualora, per motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per la necessità di installare apparati presso il Cliente, non sia possibile rispettare i predetti termini, PLUSCOM indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

2.2 Irregolare funzionamento del servizio

PLUSCOM si impegna a eliminare eventuali irregolarità di funzionamento del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, a eccezione dei guasti di particolare

complessità, che saranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto di accesso del Cliente direttamente collegato alla rete di PLUSCOM.

Nel caso in cui pervenga contemporaneamente un numero considerevole di segnalazioni, PLUSCOM provvede a informare i Clienti del conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nei casi di manutenzione programmata che richiedano l'interruzione del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 24 ore di anticipo.

Nel caso in cui PLUSCOM non rispetti i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto PLUSCOM

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a PLUSCOM per iscritto entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura contestata. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora il reclamo non sia stato accolto e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da PLUSCOM nella lettera di definizione del reclamo.

Nei casi di reclami di particolare complessità, PLUSCOM informerà il Cliente, entro il predetto termine, dei tempi necessari per la risposta. Ove sia accertata la fondatezza del reclamo, PLUSCOM provvede alla restituzione degli importi eventualmente già pagati dal Cliente, operando in compensazione sul successivo Conto PLUSCOM oppure, su espressa richiesta del Cliente, versandoli direttamente a quest'ultimo. Nel caso in cui PLUSCOM non rispetti i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 Fatturazione del servizio e invio del Conto PLUSCOM

La fattura emessa da PLUSCOM per la fruizione dei servizi acquistati sarà inviata al Cliente tramite avviso e-mail con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

2.3.2 Pagamento del Conto PLUSCOM

PLUSCOM si impegna a offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. PLUSCOM accetta la seguente modalità di pagamento: addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA Direct Debit – SDD).

PLUSCOM si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. PLUSCOM comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti, causati da soggetti terzi responsabili della gestione dei sistemi di pagamento, non saranno in ogni caso imputabili a PLUSCOM.

2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

PLUSCOM calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Su richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), con particolare riferimento all'art. 124 in materia di fatturazione dettagliata, PLUSCOM fornisce gratuitamente al Cliente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata e costo della conversazione.

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

Per la telefonia VoIP, esposta al rischio di furto delle credenziali di accesso e di uso fraudolento del servizio, il Cliente è l'unico responsabile della custodia delle credenziali di accesso sui propri sistemi (centralini, router, ecc.); pertanto, l'eventuale uso fraudolento del servizio conseguente a tali furti resta interamente a carico del Cliente.

Per limitare i danni al Cliente, PLUSCOM ha attivato un servizio antifrode che limita l'importo massimo giornaliero per linea, compatibilmente con la normativa vigente in materia di telefonia.

Per eliminare del tutto tali situazioni, PLUSCOM può, su richiesta del Cliente e gratuitamente, disabilitare le chiamate internazionali oppure, tramite sistemi innovativi, limitare l'uso delle numerazioni VoIP al solo indirizzo IP statico assegnato al Cliente che sceglie di utilizzarle su connettività PLUSCOM. In tal caso le numerazioni VoIP non sono configurabili sui dispositivi di telefonia mobile del Cliente.

2.4 Informazioni alla Clientela

PLUSCOM comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei e in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento e alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche di erogazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- a ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- agli appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche.

2.5 Educazione al consumo

PLUSCOM promuove campagne di informazione e comunicazione volte a illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate a una corretta educazione al consumo e alla convergenza delle diverse piattaforme di servizi.

Parte terza – La tutela

3.1 Rapporto tra PLUSCOM e i Clienti

PLUSCOM ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti in merito. Adotta modulistica uniforme e procedure informatizzate semplificate per il pagamento delle prestazioni. PLUSCOM assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. PLUSCOM organizza le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare l'esercizio dei diritti dei Clienti.

PLUSCOM fornisce un servizio telefonico di assistenza, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, porre quesiti relativi ai servizi forniti da PLUSCOM e agli addebiti dell'ultimo Conto PLUSCOM, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

PLUSCOM assicura la gratuità dell'accesso a tale servizio per le chiamate originate dalla propria rete, tramite il numero verde **800 090 225**.

3.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché dei principi sanciti dalla Direttiva sull'erogazione dei servizi pubblici richiamata in premessa.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di PLUSCOM con qualsiasi mezzo scritto. PLUSCOM fornirà, ove possibile, un riscontro immediato e si impegna comunque a rispondere al Cliente entro 5 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nei casi di reclami di particolare complessità, PLUSCOM informerà il Cliente, entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e dei tempi necessari per la risposta.

Per le controversie tra PLUSCOM e il Cliente si applica il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato dall'AGCOM con delibera n. 203/18/CONS e successive modificazioni, in attuazione dell'art. 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a quando non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, che il Cliente può avviare gratuitamente dinanzi al Co.Re.Com. competente tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM, oppure dinanzi agli organismi di negoziazione paritetica e agli altri organismi ADR riconosciuti dall'Autorità. La condizione di procedibilità si considera comunque soddisfatta decorsi trenta giorni dalla presentazione dell'istanza.

In caso di esito negativo della conciliazione, il Cliente può chiedere al Co.Re.Com. o all'AGCOM la definizione della controversia, nei termini e con le modalità previsti dal citato Regolamento.

3.3 Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard e dei termini indicati nella presente Carta, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori (Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS), salvo che gli indennizzi contrattuali risultino più favorevoli. In particolare, per ciascun giorno di ritardo o di disservizio:

- ritardo nell'attivazione del servizio (punto 2.1): 7,50 €;
- completa interruzione del servizio per cause tecniche imputabili a PLUSCOM (punto 2.2): 6,00 €;
- irregolare o discontinua erogazione del servizio (punto 2.2): 3,00 €;
- ritardo nella portabilità del numero: 5,00 €;
- mancata o ritardata risposta ai reclami (punti 2.3 e 3.2): 2,50 €, fino a un massimo di 300,00 €.

Per le utenze affari, gli importi relativi a ritardata attivazione, sospensione, malfunzionamento e portabilità, e i relativi limiti, sono applicati in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del citato Regolamento.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, nei limiti dei contratti sottoscritti.

PLUSCOM detrarrà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto PLUSCOM utile, operando in compensazione, ovvero, ove necessario, provvederà nei tempi tecnici alla liquidazione tramite bonifico bancario.

3.4 Vigilanza

PLUSCOM opererà affinché i principi e le procedure della presente Carta, la valutazione dei risultati qualitativi dei servizi resi e la soddisfazione del Cliente siano rispettati e valorizzati. Nell'espletamento di tali compiti, saranno tenuti in debita considerazione i reclami ricevuti dai Clienti che ritengano che le disposizioni della Carta non siano state rispettate.

Contatti

PlusCom s.r.l.

Indirizzo	Via Guido Cavalcanti 1, 20098 San Giuliano Milanese (MI)
Telefono	02 9840994
FaxMail	02 91390416
Numero verde	800 090 225
E-mail	servizioclienti@pluscom.it
PEC	pluscom@pluscomcert.it
Sito web	www.pluscom.it