

## **SYSTEM srl**

Sede: Via Pian di Rota 25/8 – 57121 Livorno

Partita IVA 00381030493

Svolge attività di ISP (Internet Service Provider) con la denominazione di sysnet.it.

Questo documento ne costituisce la CARTA DEI SERVIZI.

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI**

System srl ha costruito la sua 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 SYSTEM srl al rispetto dei principi in essa contenuti.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n.318, nel rispetto della Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

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

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

I cittadini 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, l'utente potrà facilmente segnalare 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 ED IMPARZIALITÀ**

SYSTEM srl fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

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

#### **1.2 CONTINUITÀ**

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

### **1.3 PARTECIPAZIONE**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Tali segnalazioni verranno adeguatamente considerate da SYSTEM srl.

SYSTEM srl si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

### **1.4 CORTESIA**

SYSTEM srl impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti SYSTEM srl sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

### **1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

SYSTEM srl 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**

SYSTEM srl rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi pacchetti di servizi offerti e le opzioni aggiuntive. SYSTEM srl si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi compresa l'indicazione della durata minima del contratto.

## **PARTE SECONDA – I PARAMETRI DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE**

### **2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

SYSTEM srl si impegna a:

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio,
- attivare i servizi di telecomunicazione contrattualizzati con la massima sollecitudine; i tempi di attivazione dei diversi servizi offerti da SYSTEM srl saranno ridotti al minimo compatibilmente con le tempistiche dei nostri fornitori (ove necessari).
- tenere aggiornato il cliente sulla evoluzione temporale della attivazione dei servizi richiesti.

### **2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

SYSTEM srl si impegna a provvedere alla gestione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, attivandosi verso i propri fornitori, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi. Comunque, entro un tempo massimo di 72 ore lavorative, salvo casi di particolare complessità e non dipendenti da SYSTEM srl o dai suoi fornitori, verranno riattivati i servizi interrotti.

## **2.3 RECLAMI RIGUARDANTI GLI IMPORTI ADDEBITATI SUL CONTO SYSTEM srl**

Il CLIENTE, in caso di contestazione, anche del corrispettivo fatturato, potrà attivare la procedura di reclamo qui di seguito descritta o qualunque altra forma di tutela prevista dall'ordinamento. La procedura di reclamo deve essere avviata tramite lettera raccomandata da spedire a SYSTEM SRL entro e non oltre 15 giorni dalla data di emissione della fattura. SYSTEM SRL, conseguentemente compirà i necessari accertamenti ed eventuali azioni correttive fornendo al CLIENTE risposta scritta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Nei casi di particolare complessità SYSTEM SRL potrà comunicare al CLIENTE entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo il diverso termine per la risposta. Qualora SYSTEM SRL accertasse la parziale o totale fondatezza del reclamo provvederà alla restituzione degli importi mediante accredito a favore del CLIENTE. Il CLIENTE può richiedere a SYSTEM SRL la documentazione relativa alle verifiche contabili da essa svolte.

### **2.3.1 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ED INVIO DEI CONTO SYSTEM srl**

Le fatture saranno emesse da SYSTEM SRL almeno 10 giorni prima della scadenza e il pagamento potrà avvenire a mezzo conto corrente postale, tramite istituto bancario o con altre modalità che potranno essere proposte da SYSTEM SRL.

## **2.4 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

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

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione 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;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;

## **PARTE TERZA - LA TUTELA**

### **3. 1 RAPPORTO TRA SYSTEM srl E I CLIENTI**

SYSTEM srl ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. SYSTEM srl assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. SYSTEM srl predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. SYSTEM srl fornisce un servizio telefonico di assistenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle 13,00 e dalle 15,00 ore 18,00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da SYSTEM srl ed agli addebiti relativi all'ultimo conto SYSTEM srl, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. SYSTEM srl assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero 0586-228759 o il fax 0586 228740 o email a [webmaster@system.it](mailto:webmaster@system.it)

### **3.2 PROCEDURA DI RECLAMO**

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta nonché dei principi sanciti dalla direttiva relativa ai principi sulla fornitura dei servizi pubblici di cui in premessa.

SYSTEM srl garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi.

Per le controversie sorte tra SYSTEM SRL e il CLIENTE aventi per oggetto l'esecuzione, la validità, l'efficacia e l'interpretazione del contratto, e individuate con provvedimento dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito preventivamente il tentativo obbligatorio di conciliazione nei modi e secondo la procedura stabilita dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Deliberazione n. 182/02/Cons del 19.02.2002, Allegato A, e successive modifiche. Il tentativo obbligatorio di conciliazione dovrà essere ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla predetta Autorità. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

### **3.3 INDENNIZZI**

In caso di inadempimento contrattuale o di responsabilità di qualunque genere di SYSTEM SRL, al CLIENTE spetterà su sua richiesta, a titolo di indennità, un importo massimale onnicomprensivo pari alla quota parte giornaliera di canone moltiplicata per i giorni di effettiva durata del disservizio.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

### **3.4 GRUPPO DI VIGILANZA**

SYSTEM srl ha istituito un "Comitato Servizi", composto da qualificati tecnici dipendenti e preposto alla vigilanza del contenuto della presente Carta dei Servizi, alla valutazione dei risultati e alla verifica del livello di qualità dei servizi erogati e della soddisfazione del Cliente. Il Comitato terrà in debito conto ogni reclamo ricevuto, riguardante la presunta mancata osservanza delle disposizioni riportate in questa Carta.

### **4.1 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI**

SYSTEM srl ed il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, SYSTEM srl garantisce al Cliente la riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, SYSTEM srl dispone dei dati del Cliente secondo le direttive impartite dal Cliente (ove possibile). Nel caso in cui il Cliente non abbia comunicato dette direttive al momento della disdetta, SYSTEM srl si riterrà libera da ogni onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

Nel caso che la disdetta del contratto sia generata da SYSTEM srl, il cliente avrà 30 giorni di tempo prima della cessazione dell'erogazione dei servizi.

I dati personali forniti dal Cliente sono tutelati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e trattati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.