

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi Tecnodata Trentina srl recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249).

La Carta dei servizi Tecnodata Trentina srl è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Tecnodata Trentina srl nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Tecnodata Trentina srl assume nei loro confronti.

Per tale ragione la Carta dei servizi Tecnodata Trentina srl è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi Tecnodata Trentina srl è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.tecnodata.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

Tecnodata Trentina srl è disponibile al numero 0461 1733400 tutti i giorni dalle 8:00 alle 18:00 e via e-mail all'indirizzo [info@tecnodata.it](mailto:info@tecnodata.it) per fornire ogni informazione al riguardo.

### La Società

La società Tecnodata Trentina srl è un Wireless Internet Service Provider (WISP) di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, insieme con servizi a valore aggiunto, quali videosorveglianza, telecontrollo, fonia Voip, reti intranet, ecc, su una infrastruttura proprietaria e su una di proprietà di Trentino Network, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi a 2,4 Ghz. Tecnodata Trentina srl è operatore di telecomunicazioni, registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 21083 quale OTAG (Operatore di Telecomunicazioni con Autorizzazione Generale).

Tecnodata Trentina srl realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili.

Partendo da questi elementi, Tecnodata Trentina srl si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future.

Il tutto finalizzato, in modo progettuale - operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

In sintesi i sistemi wireless implementati da Tecnodata Trentina srl permettono di avere banda larga per Internet per i diversi profili di utenza, fornendo connettività in modalità fissa o nomadica, applicazioni di piattaforme di e-government e di e-learning, o servizi di valore aggiunto come VoIP (aumento della qualità vocale, riduzione dei costi telefonici), VoD (Video on demand), VdS (Video Sorveglianza) e Telecontrollo (di apparati e/o sistemi industriali), in zone territoriali non fornite dalla larga banda o al fine di connettere tra di loro imprese, associazioni e/o enti locali in una struttura di extranet.

Tali sistemi permettono, inoltre, la creazione di aree localizzate "hotspot" per la fornitura in tali aree di servizi e di applicazioni in banda larga senza fili.

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi Tecnodata Trentina srl si articola in tre parti:

- 1) la Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- 2) la Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- 3) la Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

### **Parte Prima**

#### **I principi fondamentali**

I servizi erogati da Tecnodata Trentina srl, sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità.

#### **Uguaglianza ed imparzialità**

Tecnodata Trentina srl fornisce ai propri Clienti servizi di connessione ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Tecnodata Trentina srl garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Tecnodata Trentina srl nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

#### **Continuità**

Tecnodata Trentina srl si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti.

A tal fine Tecnodata Trentina srl utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque sia non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Tecnodata Trentina srl.

In caso di disservizio, Tecnodata Trentina srl si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti, minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

## **Partecipazione**

Attraverso il servizio di assistenza Tecnodata Trentina srl, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami.

Tecnodata Trentina srl si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al servizio di assistenza oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

## **Cortesìa, correttezza e trasparenza**

Tecnodata Trentina srl si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità.

Tecnodata Trentina srl rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti, svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti.

In tal senso Tecnodata Trentina srl si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <http://www.tecnodata.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

## **Efficienza, efficacia, flessibilità**

Tecnodata Trentina srl persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Tecnodata Trentina srl da parte dei propri Clienti.

Attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Tecnodata Trentina srl garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e l'adozione flessibile di nuove tecnologie.

## **Tutele**

### **Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Tecnodata Trentina srl contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Tecnodata Trentina srl devono contribuire a questa finalità, impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **Libertà fondamentali e protezione della vita privata**

Tecnodata Trentina srl contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo.

In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata e della tutela dei dati personali.

### **Tutela dei minori**

Tecnodata Trentina srl pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità.

In particolare Tecnodata Trentina srl s'è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

### **Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Tecnodata Trentina srl si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## **Parte Seconda**

### **Accessibilità ai servizi**

Il Cliente interagisce con Tecnodata Trentina srl per richiedere:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi

utilizzando:

- sportello telefonico;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

### **La soddisfazione del Cliente**

Tecnodata Trentina srl è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Tecnodata Trentina srl analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami;
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

Sulla base dei risultati emersi, Tecnodata Trentina srl si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **Comportamento del personale Tecnodata Trentina srl verso i Clienti**

Il personale Tecnodata Trentina srl è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità, in particolare quando prende contatto con il Cliente per qualsiasi motivo lavorativo. Il rapporto del personale Tecnodata Trentina srl con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

### **Tempi di attivazione dei servizi**

Tecnodata Trentina srl pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Tecnodata Trentina srl al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Tecnodata Trentina srl si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

## **Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

Premesso che Tecnodata Trentina srl mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Tecnodata Trentina srl si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

## **Fatturazione e pagamenti**

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al servizio di assistenza di Tecnodata Trentina srl per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **Recesso e richiesta di cessazione del servizio**

Tecnodata Trentina srl garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

## **Parte Terza**

### **Tutela del Cliente**

Tecnodata Trentina srl si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti.

Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

### **Gestione reclami**

I Clienti Tecnodata Trentina srl potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al servizio di assistenza di Tecnodata Trentina srl.

Tali reclami potranno essere inoltrati al servizio di assistenza via e-mail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso e alle modalità previste dal contratto. Tecnodata Trentina srl si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Tecnodata Trentina srl si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Tecnodata Trentina srl informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui Tecnodata Trentina srl non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un

tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

## **Sicurezza**

Tecnodata Trentina srl si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Tecnodata Trentina srl garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno del Data Center di MC-Link avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del personale tecnico di Tecnodata Trentina srl, che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti Tecnodata Trentina srl;
- l'utilizzazione di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

## **Verifiche e controllo**

Tecnodata Trentina srl svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del cliente al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- fatture contestate
- accuratezza della fatturazione
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Le rilevazioni effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento consentono a Tecnodata Trentina srl di verificare continuamente anche grazie all'ausilio di sondaggi e test il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

## **Privacy**

Tecnodata Trentina srl gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza nel rispetto dei principi e delle prescrizioni di cui al Decreto Legislativo n°196/2003 e s.m.i. ed al Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali eventualmente acquisiti saranno utilizzati esclusivamente per le finalità e con le modalità di volta in volta comunicate al cliente, al quale saranno fornite tutte le opportune informazioni ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE n. 679/2016, e saranno trattati con strumenti, anche parzialmente automatizzati, con

l'adozione di misure di sicurezza idonee a garantire una tutela adeguata ai diritti e alle libertà degli interessati. Il conferimento dei dati a Tecnodata Trentina srl è volontario, ma l'acquisizione di alcune informazioni può essere essenziale per fornire determinati servizi: pertanto, al cliente può essere richiesta la comunicazione obbligatoria di alcuni dati personali, qualora tali dati siano indispensabili per permettere a Tecnodata Trentina srl di dare corretta esecuzione alla richiesta del cliente. Per il perseguimento di ulteriori finalità, al cliente verrà sempre richiesto il rilascio di uno specifico ed espresso consenso. Le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono: Società appartenenti al medesimo gruppo societario della scrivente, terzi autorizzati dalla legge o da contratto, organismi riconosciuti di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

Il Titolare del trattamento dei dati è:  
Tecnodata Trentina srl  
Via R. Guardini, 24  
38121  
Trento

I soggetti interessati possono esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-21 del Reg. UE n. 679/2016, rivolgendo apposita istanza scritta al Titolare ai recapiti di seguito indicati, oppure proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)):

- Fax: +390461825912;
- E-mail: [privacy@tecnodata.it](mailto:privacy@tecnodata.it)
- Posta: Tecnodata Trentina S.R.L., Via Romano Guardini n. 24 - CAP 38121 - Trento (TN).

### **Provvisoria**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.