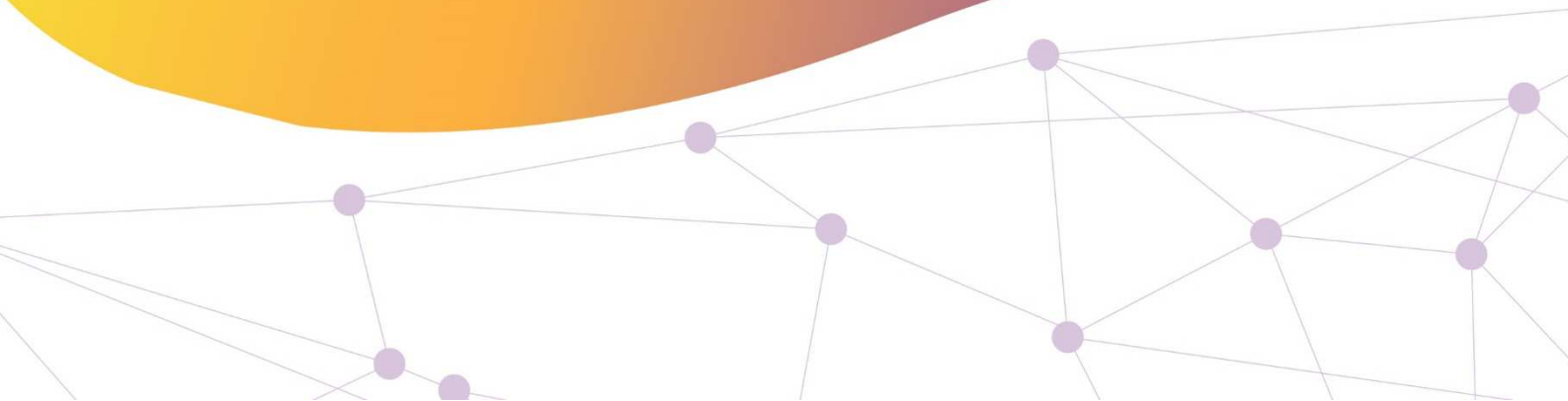




**ArcoLink**  
TELECOMUNICAZIONI

**CARTA DEI SERVIZI  
DI ARCOLINK**





## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l., (di seguito "ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI o ARCOLINK TLC") è conforme ai principi e alle disposizioni fissati dalla Delibera generale 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni" e dalle direttive 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa" e 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa" e 244/08 CSP e s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.", emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico ed i clienti.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o di telefonia vocale fissa, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4, lettera b) della Delibera 179/03/CSP.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nella pagina principale del sito internet [www.arcolink.it](http://www.arcolink.it), ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria. Inoltre, 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.

La Società ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l., è società a responsabilità limitata con sede in Via Partigiani d'Italia 79 – Empoli (FI) specializzata nella fornitura di servizi di connettività Internet, servizi di telefonia vocale e servizi a valore aggiunto di alto livello. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l. è un operatore titolare dell'Autorizzazione generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica, di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

### CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte terza indica come sono regolati i rapporti tra ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

## PARTE PRIMA

---

### PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza e Imparzialità**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Su tali principi, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI basa, inoltre, l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura del servizio, nonché delle norme regolamentari e di settore.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti anziani, a categorie disagiate e, in genere, ai Clienti socialmente più deboli che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione del contratto. Garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i. e come meglio specificato sul proprio sito web.

- **Continuità**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito web ([www.arcolink.it](http://www.arcolink.it)) o sul Portale di Assistenza Clienti indicando la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

- **Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web ([www.arcolink.it](http://www.arcolink.it)).

- **Cortesìa, Correttezza, Trasparenza e Chiarezza**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si adopera affinché i propri dipendenti o collaboratori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, 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.



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

- **Efficienza ed Efficacia**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

- **Tutela dell'ordine Pubblico e della Sicurezza Sociale**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete internet 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**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI 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.

- **Informativa alla Clientela e Diritto di Scelta**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta. A tal fine, si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. Il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente è reso accessibile e praticabile attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## PARTE SECONDA

---

### PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 656/14/CONS, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI pubblica sul proprio sito web [www.arcolink.it](http://www.arcolink.it) sezione "Indicatori di Qualità", i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa; o i servizi di assistenza telefonica;



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

- i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

### STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, ed individua ed aggiorna, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche.

Per l'anno in corso ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI ha individuato i seguenti standard di qualità:

#### SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Come previsto dalle Delibere Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI sono di seguito riportati:

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi - il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
4. tasso di malfunzionamento - il rapporto tra il numero di segnalazioni di effettivo malfunzionamento e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
5. tempi di riparazione dei malfunzionamenti - il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un effettivo malfunzionamento e la sua eliminazione;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza - il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore;
7. addebiti contestati - la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile;
8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

#### Continuità Del Servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

#### Efficacia Della Rete





## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 40 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 0,6% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI).

**Tempi Di Attivazione Dei Servizi** – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 18 (diciotto) giorni per servizi a larga banda FTTW e FTTC. Per servizi a larga banda FTTH entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

**Tasso Di Malfunzionamento** – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo FTTW – FTTC - FTTH.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 3%.

**Tempi Di Riparazione Dei Malfunzionamenti** – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo FTTW – FTTC - FTTH.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 150 ore.

**Tempo Di Risposta Alle Chiamate Ai Servizi Di Assistenza** – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i. Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 35 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 58 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 115 secondi per le chiamate andate a buon fine.

**Addebiti Contestati** – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i. Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 0,64%.

**Ulteriori Indicatori – Indicatori 2- 3 - 4 - 5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.**

I quattro indicatori si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

sito [www.arcolink.it](http://www.arcolink.it) (pagina [https://www.arcolink.it/condizioni\\_generali\\_contratto\\_carta\\_dei\\_servizi](https://www.arcolink.it/condizioni_generali_contratto_carta_dei_servizi)) e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

## SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Come previsto dalla Delibera Agcom 254/04/CSP, gli indicatori di qualità monitorati da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI sono di seguito riportati:

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

### Tempo Di Fornitura Dell'allacciamento Iniziale

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente.

L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

### Tasso Di Malfunzionamento Per Linea Di Accesso

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,1 % per i servizi forniti con strutture proprie.

### Tempo Di Riparazione Dei Malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 75 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

### Tempo Di Risposta Dei Servizi Tramite Operatore

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 40 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

### Fatture Contestate

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,45%.



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

### Accuratezza In Fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente. L'obiettivo perseguito è inferiore al 1,05%.

### SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER

Come previsto dalla Delibera Agcom 79/09/CSP, gli indicatori di qualità monitorati da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI sono di seguito riportati:

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

#### Tempo Minimo Di Navigazione Per Accedere Alla Scelta Di Parlare Con Un Addetto, Allo Scopo Di Presentare Un Reclamo

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

#### Tasso Di Risposta

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente. L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 45%.

#### Percentuale Di Reclami Risolti Senza Necessità Di Ulteriori Chiamate

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

## PARTE TERZA

---

### CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- **Informazioni ai Clienti e Condizioni Contrattuali**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.





## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

I contratti proposti da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web ([www.arcolink.it](http://www.arcolink.it)).

### • **Fatturazione**

La fatturazione (disponibile sia in formato cartaceo che elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi di accesso ad internet) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce), di norma, è effettuata su base mensile posticipata.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate anche all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

### • **Pagamento del Servizio**

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo SDD
- a mezzo bonifico bancario o a mezzo carta di credito

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del servizio, ovvero durante la fornitura dello stesso, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI potrà richiedere eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni, o altra idonea garanzia. Nel caso la loro restituzione avverrà nel termine massimo di centottanta giorni dalla cessazione del contratto.

### • **Indennità di Mora**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i..

### • **Documentazione degli Addebiti e Autotutela dei Consumi**

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI provvede, a richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. e del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI potrà, inoltre, assegnare al Cliente, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al Cliente ed è determinato sulla base di indici di utilizzabilità del servizio, quali la tipologia del servizio richiesto, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del Cliente.



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

### • **Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a comunicare, con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto, ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine il termine previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web ([www.arcolink.it](http://www.arcolink.it)).

### • **Condizioni di Recesso e di Ripensamento.**

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con le modalità e tempistiche stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

Ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo - D. Lsg. 206/2005, nel caso di contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali il consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione con le modalità stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

### • **Apparecchiature**

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri tramite mail, fax o lettera scritta. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti.

Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI senza oneri: - per telefono, ad un operatore ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, al numero 05711891808 (Servizio Clienti disponibile agli orari indicati sul sito aziendale); - per fax (attivo ventiquattro ore al giorno); - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l., Via Partigiani d'Italia 79 - Empoli.

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata.

In ogni caso, il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.

In caso di accoglimento della contestazione, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

bancario. In caso di rigetto della contestazione, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista nella parte relativa alla TUTELA DEL CLIENTE.

## TUTELA DEL CLIENTE

### • **Comunicazione con il Cliente**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni delle chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

• **Tutela della Privacy** - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. In particolare, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web ([www.arcolink.it](http://www.arcolink.it)).

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 mediante l'invio di una lettera raccomandata a ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l., Via Partigiani d'Italia 79, oppure scrivendo all'indirizzo PEC [pec@pec.arcolink.it](mailto:pec@pec.arcolink.it)

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

### • **Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 203/18/CONS e s.m.i. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom individuate all'art. 2, comma 1 di tale Delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

### • **Informazioni alla Clientela**

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;



## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

### Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

- caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, eventuali penali e costi previsti.
- condizioni di sospensione del servizio;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- variazioni sulla modalità di erogazione del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio nonché variazioni contrattuali, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo; o condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- passaggio tra Operatori, ai sensi della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 274/07/CONS e s.m.i., al numero verde dedicato 800912672.

### GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO PER I SERVIZI PREPAGATI

Le informazioni relative alle modalità, alla durata e alle condizioni di utilizzo dei servizi prepagati di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI sono riportati nelle specifiche Condizioni Generali di Contratto. Nel caso di cessazione del servizio prepagato è possibile richiedere la restituzione del credito residuo mediante bonifico bancario. Per effettuare la richiesta è sufficiente compilare la modulistica specifica predisposta da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, disponibile nella propria area clienti, e seguire le indicazioni in esso riportate. Le prestazioni di rimborso tramite bonifico comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, di 5,00 euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato.

### PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI all'indirizzo [www.arcolink.it](http://www.arcolink.it) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## PARTE QUARTA

### INDENNIZZI

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

#### Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: completa interruzione del servizio e/o irregolare o discontinua erogazione del Servizio e mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; perdita numerazione; omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici; mancata o ritardata risposta ai reclami; etc...), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

#### Indennizzi Automatici

Per le seguenti fattispecie, individuate agli artt. 4, co. 1 e 5, co. 1 del Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. (che ha sostituito la Delibera 73/11/CONS e s.m.i.) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati.

#### a) Ritardata attivazione del servizio o ritardo nel trasloco dell'utenza:

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza senza passaggio di operatore, oppure qualora ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore saranno accreditati automaticamente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, in caso di servizi accessori; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Se il ritardo di attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.





## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

### **b) Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto:**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio senza che ve ne fossero i presupposti, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI accredita automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta: (a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del servizio; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione di ciascun servizio accessorio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se la sospensione è relativa soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

### **Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente**

Qualora, in condizioni normali, ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, gli standard specifici di fornitura sarà riconosciuto al Cliente, un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente.

Tale indennizzo, valido a titolo di indennità, sarà di regola, di un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo l'indennizzo di cui sopra per i casi di seguito specificati:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e/o del Servizio di accesso ad Internet;
- per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici;
- per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI;
- per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, fermo restando lo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi;
- per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti fatto salvo il diritto del Cliente di non pagare alcun corrispettivo e ottenere il rimborso degli eventuali addebiti fatturati; l'indennizzo sarà ridotto del 15% se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;





## ArcoLink Telecomunicazioni S.r.l.

Via Partigiani d'Italia, 79 - 50053 Empoli (FI)

P.IVA 05030810484 - REA FI-511747

Numero verde: 800 911 297 - Tel. 0571 189 1808 - Fax. 0571 189 1809

## Contatti:

Richieste commerciali: [commerciale@arcolink.it](mailto:commerciale@arcolink.it)

Richieste amministrative: [amministrazione@arcolink.it](mailto:amministrazione@arcolink.it)

Supporto tecnico: [assistenza@arcolink.it](mailto:assistenza@arcolink.it)

### Modalità di corresponsione degli indennizzi Automatici di cui ai punti (a) e (b)

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, qualora l'accertamento abbia esito positivo comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvederà a corrispondere gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione (o dalla risoluzione del disservizio su successiva alla segnalazione), ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Esclusivamente in caso di indennizzo automatico, se la somma da corrispondere è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta del Cliente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione di tale fattura. Al di fuori dei casi di indennizzo automatico, gli importi dovuti, se superiori all'importo della prima fattura utile, saranno corrisposti o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni dall'emissione di tale fattura.

In caso di servizi resi in modalità prepagata la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o degli importi dovuti avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio (o dalla risoluzione dello stesso, se successiva).

In caso di cessazione del contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico e/o l'importo dovuto, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o dell'importo dovuto, avviene a mezzo bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni, rispettivamente, dalla cessazione dal contratto o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

Gli indennizzi previsti dal Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo, ancora una volta, il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/trasloco.

Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E' altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

### MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI RECLAMI E PUNTI DI CONTATTO

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi e degli standard descritti nella presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono, al numero 05711891808 (Servizio Clienti agli orari indicati sul sito aziendale)
- per fax, al numero 05711891809
- per posta ordinaria all'indirizzo: Servizio Clienti ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.r.l. – Via Partigiani d'Italia 79 – Empoli (FI)