



Sferalink S.r.l.
Carta dei Servizi



PREMESSA	3
1. CARTA DEI SERVIZI.....	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	3
2.2 CONTINUITÀ	3
2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO.....	4
2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA.....	4
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	4
2.6 DIRITTO DI SCELTA.....	4
2.7 SICUREZZA	5
2.8 RISERVATEZZA.....	5
3. RAPPORTI TRA SFERALINK E GLI UTENTI	5
3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	5
3.2 ADESIONE AI SERVIZI	5
3.3 MODIFICHE AL CONTRATTO	5
3.4 FATTURAZIONE.....	6
3.5 BLOCCO PERMANENTE DI CHIAMATA.....	6
4. ASSISTENZA CLIENTI RECLAMI E SEGNALAZIONI	6
4.1 ASSISTENZA CLIENTI	6
4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI	6
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	7
5.1 PREMESSA.....	7
5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	7
5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	7
5.4 INDENNIZZI.....	7
6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	8
7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU.....	8
7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI	8
7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA.....	8



PREMESSA

Sferalink S.r.l. (di seguito “Sferalink” e/o “Società”), nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dalle delibere AGCOM in materia di qualità e carte dei servizi relativi ai servizi di accesso a internet da postazione fissa e di telefonia vocale fissa, si dota della presente “Carta dei Servizi” che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i clienti (“Clienti”).

La Carta dei Servizi unitamente alle Condizioni Generali di Contratto (di seguito “Condizioni Generali”), all’offerta sottoscritta dal Cliente, agli SLA contrattuali e ad ogni altro allegato, costituiscono il contratto (“Contratto”).

1. CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Sferalink e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (“Servizi”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che Sferalink 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, modalità e costi della prestazione erogata. Per tali ragioni, la Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione della Società e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web www.sferalink.it, nonché fornito ai Clienti che ne facciano richiesta.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Sferalink sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Sferalink fornisce i Servizi al pubblico ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Sferalink garantisce 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 la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

2.2 CONTINUITÀ

Sferalink si impegna ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.



Sferalink dichiara di offrire i propri Servizi anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Sferalink si impegna ad informare i Clienti con mezzi adeguati e con congruo anticipo la programmazione dell'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Sferalink si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Sferalink garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Sferalink assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, 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.

Sferalink si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Sferalink si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web, 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.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sferalink ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

Sferalink, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Sferalink rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Sferalink si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Sferalink riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alle Delibere n. 274/07/CONS e n. 52/09/CIR e loro s.m.i.



Sferalink Srl

2.7 SICUREZZA

Sferalink 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. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Sferalink e di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 RISERVATEZZA

Sferalink s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Sferalink.

3. RAPPORTI TRA SFERALINK E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Sferalink rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Sferalink si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi richiedibili in caso di recesso;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco di chiamata;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il Codice di Migrazione nel documento di fatturazione.

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

La proposta di contratto dal Cliente alla Società avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Sferalink della proposta sottoscritta dal Cliente stesso, accompagnata dai documenti di identificazione richiesti da Sferalink.

Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione di tale documento da parte di Sferalink o, in mancanza, all'attivazione dei Servizi.

3.3 MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Sferalink, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente



Sferalink Srl

amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Sferalink informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC indirizzata a Sferalink.

3.4 FATTURAZIONE

Il Cliente riceverà da Sferalink documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP.

3.5 BLOCCO PERMANENTE DI CHIAMATA

I Clienti dei servizi di telefonia dispongono, ai sensi della delibera AGCOM n. 600/09/CONS, fin dall'attivazione del servizio, del blocco di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente tramite richiesta all'Assistenza Clienti.

4. ASSISTENZA CLIENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 ASSISTENZA CLIENTI

L'Assistenza Cliente è un servizio di supporto commerciale ed amministrativo adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo, in particolare Sferalink offre la seguente assistenza:

Giorno	Orario	Assistenza
Lun - Ven	09:00 - 18:00	Telefonica +39 0385 830430 Ticket https://areacliente.sferalink.it

Le segnalazioni pervenute fuori dall'orario di servizio verranno prese in carico il prima possibile alla ripresa delle attività, all'interno dell'orario di servizio indicato in tabella

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti: Sferalink S.r.l. Via Martiri Partigiani, 58 27049 Stradella (PV); via pec: amministrazione@pec.sferalink.it.

Sferalink si impegna a prendere in carico entro il primo giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente e a fornire, se possibile, un immediato riscontro. In ogni caso, l'Operatore si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della comunicazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Sferalink informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Sferalink al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;



Sferalink Srl

b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, Sferalink indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in "Standard Generali" e "Standard Specifici". Gli Standard Generali (ai sensi delle delibere in materia di qualità dei servizi di volta in volta vigenti) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Sferalink fissa e pubblicherà i propri obiettivi durante l'anno 2024 per il successivo.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Salvo diversamente concordato nelle specifiche offerte, Sferalink si impegna ad attivare il Servizio entro i termini inseriti nelle Condizioni generali di contratto, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Sferalink terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Sferalink, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Sferalink il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Sferalink, salvo diversamente indicato nel contratto, si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 - Guasto completo. Necessità di un intervento entro due giorni lavorativi;
- Grado 2 - Guasto parziale. Necessità di un intervento tre giorni lavorativi.

Nei casi in cui il Servizio risulti solo degradato ma funzionante, Sferalink farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con congruo anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Sferalink si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Sferalink non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4. Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Sferalink. In dette circostanze Sferalink farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 INDENNIZZI

Nel caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero, in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa dei Servizi per cause imputabili a Sferalink, qualora applicabili, verranno concessi gli indennizzi automatici come da Delibera 347/18/CONS.

Nel caso di malfunzionamenti o mancato rispetto degli standard di qualità del servizio, in questo caso, il Cliente avrà diritto agli indennizzi riportati nella Delibera 347/18/CONS.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire a Sferalink in forma scritta a mezzo posta o PEC con la



Sferalink Srl

motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Sferalink.

Gli indennizzi non trovano applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Sferalink compreso l'operatore della gestione della rete.

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Sferalink e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Sferalink si asterrà dal sospendere il predetto Servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

In merito al trattamento dei propri dati personali, ai sensi e per gli effetti del suddetto GDPR, Sferalink offre l'informativa Privacy con le Condizioni Generali di Contratto.

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Sferalink si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Sferalink provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Non è implicito alcun accordo fra Sferalink e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Ultimo aggiornamento: 16/11/2023