

# CARTA DEI SERVIZI QCOM

- Anno 2018 -

## 1 PREMESSA

Qcom S.p.A. (di seguito "Qcom") ha posto alla base della propria organizzazione una serie di valori che riguardano il rapporto tra la qualità che il Cliente si attende e il grado di soddisfazione che ottiene dai servizi e dai prodotti che riceve. L'incontro tra la qualità attesa e quella effettivamente realizzata permette di costruire e consolidare un rapporto stabile e duraturo con i Clienti, fondamento che costituisce la ricchezza più grande di ogni impresa di successo.

La Carta dei Servizi di Qcom ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04 CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla delibera 400/10/CONS. Le Condizioni Generali di Contratto di seguito "il Contratto") che disciplinano i servizi offerti da Qcom, sono coerenti con i principi e i criteri della presente Carta dei Servizi, nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it)

## 2 CHI SIAMO

Qcom S.p.A. nasce nel 1997 come fornitore di connettività e di servizi di datacenter; oggi, con 19 anni di esperienza, 65 dipendenti e 5.000 clienti business attivi, offre servizi esclusivi che coprono tutto lo spettro delle telecomunicazioni. Nello specifico fornisce connettività (fibra ottica dedicata, FTTC e FTTH, ADSL deluxe e HDSL, WDSL e UMTS), servizi di datacenter (hosting, domini, caselle di posta, PEC, server fisici e virtuali), servizi di sicurezza informatica (Cloud Backup e Cloud Securebox), telefonia fissa, siti internet vetrina, e-commerce e servizi di web marketing (campagne pubblicitarie online, consulenza). La sede è a Treviso (BG). Proprio come le realtà d'eccellenza che serve, ha fatto della qualità il suo marchio distintivo e irrinunciabile.

## 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

### *Eguaglianza ed imparzialità*

La fornitura del Servizio da parte di Qcom si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

Qcom fornisce i propri servizi a tutti i clienti e nel rispetto delle regole che sono uguali per tutti. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata verso quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

### *Informazione*

Qcom si impegna a garantire ai propri Clienti, insieme ai prodotti e servizi offerti, anche un contenuto informativo chiaro e completo in modo da supportare il Cliente nelle proprie decisioni. Qcom fornisce ai Clienti la possibilità di limitare o controllare il livello dei consumi senza aggravio di spesa attraverso la consultazione on-line del dettaglio

delle chiamate effettuate. Dietro richiesta del Cliente, Qcom fornisce in formato cartaceo o elettronico il dettaglio delle chiamate.

### ***Continuità***

Qcom si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Qcom informerà in anticipo i Clienti, qualora ovviamente sia possibile, degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.qcom.it](http://www.qcom.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

### ***Partecipazione***

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti tenuti sempre in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, a tali segnalazioni Qcom si impegna a dare riscontro negli opportuni tempi.

### ***Cortesìa e trasparenza***

Qcom si impegna ad usare la massima cortesia, chiarezza e trasparenza nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Qcom sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### ***Efficienza ed efficacia***

Qcom 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. .

### ***Agevolazioni per utenti disabili***

In adempimento alle delibere 514/07/CONS e 202/08/CONS , Qcom riserva ai suoi Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate.

Per i non vedenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non vedente, Qcom permette la fruizione di almeno 90 ore mensili gratuite di navigazione Internet o in alternativa uno sconto pari al 50% del costo di abbonamento mensile dell'ADSL flat.

Per i non udenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non udente, è prevista l'esenzione del canone mensile sulla telefonia fissa.

## **4 IMPEGNI VERSO LA CLIENTELA**

Qcom considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Per questo motivo si impegna ad attivare i servizi secondo le Condizioni Generali di Contratto e concordando con il Cliente tempi e modalità di intervento.

- In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti, Qcom provvederà a propria cura e spesa al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.
- Fornire un servizio telefonico al quale il Cliente può rivolgersi per avere assistenza tecnica, segnalare guasti, chiedere informazioni inerenti i diversi servizi erogati e le condizioni economiche applicate.

- Inviare la fattura con un anticipo di almeno 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, fattura che dovrà essere di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie.
- Inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento delle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02CONS).

## **5 IL CONTRATTO**

### ***Condizioni di recesso***

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a Qcom a mezzo lettera raccomandata a/r o PEC con un preavviso di almeno 30 giorni solari.

In caso di recesso il Cliente si impegna e si obbliga a corrispondere a Qcom il "contributo di disattivazione" così come determinato nelle condizioni economiche di ciascun Contratto.

Ogni comunicazione del Cliente relativa alla facoltà di recesso dovrà essere inviata alla Sede Legale di Qcom:

**Qcom S.p.A.**

**Via Roggia Vignola n°9**

**24047 Treviglio (BG)**

o, in alternativa, alla PEC **info@pec.qcom.it**

### ***Fatturazione e pagamento***

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati ) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione.

### ***Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi***

Su richiesta del Cliente al numero 0363 47905, Qcom mette a disposizione del Cliente, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate.

Il dettaglio, in ogni modo, è consultabile in ogni momento online, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati al giorno precedente).

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 RID
- a mezzo R.I.BA

Qcom 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 del Servizio, Qcom potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

### ***Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione***

In caso di reclami sulla fatturazione, qualora ritenuti fondati, Qcom procederà al rimborso entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo a mezzo raccomandata A.R., via fax o via PEC. Gli importi dovuti saranno accreditati nella fattura successiva o liquidati direttamente al Cliente.

### ***Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente***

I reclami non inerenti la fatturazione dovranno pervenire a Qcom per lettera raccomandata A.R. indirizzata presso la sede amministrativa di Qcom S.p.a. in Via Roggia Vignola 9 a Treviglio (BG), via fax al numero 0363.419424 o via PEC alla mail **info@pec.qcom.it**. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. In particolare in caso di rigetto del reclamo Qcom comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Qcom assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

## **6 TUTELA DEL CLIENTE**

### ***Comunicazioni con il Cliente***

Qcom assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità .

Qcom 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, Qcom prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, offre, inoltre, un apposito servizio di contatto via web.

### ***Tutela della Privacy - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali***

Qcom si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali del Cliente e a garantirne la riservatezza in ottemperanza alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento Generale sulla protezione dei dati" – GDPR) e delle leggi e regolamenti nazionali in materia. Il Cliente ha il diritto di essere preventivamente informato, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali in modo comprensibile e trasparente; il Cliente ha il diritto di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi. A tale scopo il Cliente dovrà rivolgersi agli specifici punti di contatto postali, telefonici e telematici indicati nella presente Carta. Qcom si impegna a garantire il diritto dei propri clienti ad essere inseriti negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, di verificare ed eventualmente di correggere i dati o di chiedere di essere cancellati dagli elenchi.

L'informativa completa è presente al link [www.qcom.it/privacy-policy](http://www.qcom.it/privacy-policy)

### ***Procedura di Conciliazione***

Per le controversie tra Qcom e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori". Nello specifico l'art. 3 della suddetta Delibera prevede la possibilità di accedere alla piattaforma Concilia Web al seguente link: <https://conciliaweb.agcom.it>.

### ***Disabilitazione chiamate e blocco selettivo***

Qcom, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS, mette a disposizione del Cliente un blocco di chiamata verso le numerazioni specificate nei panieri delle sopraccitate Delibere; tali numerazioni potranno essere aperte solo tramite esplicita richiesta da parte del Cliente.

Il Cliente, inoltre, può richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via fax in carta libera o per e-mail specificando l'indicazione del/dei numero/i al quale applicare il blocco. E' altresì possibile per il Cliente, attraverso l'impiego di un codice riservato PIN, auto disabilitare e riabilitare le chiamate verso prefissi diversi dal proprio, prefissi cellulari, internazionali.

### ***Elenchi telefonici***

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei Dati Personali, 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 presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

### ***Tutela dei minori***

Qcom assicura sempre e con ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza pubblica. La protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento del lavoro minorile e il rifiuto di tutte quelle comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la naturale ingenuità e credulità dei minori. Il rispetto della sensibilità dei minori impone, inoltre, cautele particolari e specifiche nell'utilizzo di contenuti potenzialmente nocivi.

Qcom si impegna ad utilizzare in maniera adeguata tutti gli strumenti tecnici a sua disposizione per evitare ogni uso improprio ed illegale dei propri servizi, e cercando di non favorire, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati.

### ***Uso indebito del collegamento***

In caso di denuncia o frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, Qcom sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità Competenti. Qcom, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

### ***Mancato rispetto della Carta dei Servizi***

Il Cliente può segnalare a Qcom la violazione o il mancato rispetto dei principi e degli standard fissati dalla Carta dei Servizi, attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 0363 47905;
- a mezzo fax al numero 0363 419424;
- per lettera raccomandata a.r. inviata a Qcom S.p.a. - Servizio Clienti - Via Roggia Vignola, 9 - 24047 - Treviglio (BG);
- per e-mail all'indirizzo [info@qcom.it](mailto:info@qcom.it)

## **7 OFFERTA DEI SERVIZI**

### ***I servizi***

Qcom offre un'ampia gamma di Servizi, tutti caratterizzati da elevati livelli qualitativi e tecnologici. Le tipologie di Servizi offerti sono:

- Telefonia: VoIP, WLR e CPS, Centralini, Numero Verde
- Connettività: Fibra Ottica dedicata, FTTH, HDSL, ADSL, WDSL e UMTS
- Data Center: Hosting, Colocation e Cloud Virtual Server
- Web: web marketing
- Sicurezza Informatica: securebox e cloud backup

Per un maggiore dettaglio dei Servizi offerti da Qcom è possibile consultare il nostro sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it)

### ***Tempo di attivazione dei servizi***

Qcom si impegna ad attivare entro 30 giorni solari dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Qcom della del Contratto sottoscritto salvo i casi in cui subentrino impedimenti non imputabili a Qcom.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni solari che decorrono dalla ricezione da parte di Qcom del Contratto sottoscritto. Per i tempi di attivazione di ogni specifico servizio si rimanda al relativo Allegato Servizi.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio, per cause imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Qcom si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo sia imputabile a Qcom, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 8 della presente Carta dei Servizi.

### ***Tempi risoluzione guasti tecnici***

Qcom si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione guasto, tramite personale tecnico specializzato, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Qcom tenderà di ripristinare il servizio con la massima celerità.

Nel caso in cui due dei tre giorni successivi alla segnalazione siano giorni festivi, il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

## **8 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E OBIETTIVI 2018**

### ***Indennizzi e rimborsi***

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Qcom legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Qcom a corrisponderli nelle misure indicate di seguito:

Il Cliente riceverà l'indennizzo dovuto a seguito dell'invio a Qcom entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R., di un'email al nostro indirizzo PEC sopra riportato o di un fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Si precisa che:

- le somme sotto indicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi.
- Qcom liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione.
- In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Qcom il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto (xDSL) e Dati, Qcom corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo
- 30% del canone da 3 a 5 giorni
- 50% del canone da 6 a 10 giorni
- 100% del canone da 11 a 15 giorni
- 100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Qcom riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Qcom corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

### ***Obiettivi 2018***

Qcom considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Qcom adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Qcom definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Gli Obiettivi di Qualità 2018 sono disponibili sul nostro sito [www.qcom.it/carta-dei-servizi](http://www.qcom.it/carta-dei-servizi)



## 9 CONTATTI

### ***Supporto Tecnico***

Per ricevere assistenza tecnica:  
telefona al numero 800.121.997 o  
scrivi a [staff@qcom.it](mailto:staff@qcom.it)  
da lunedì a sabato  
dalle 8:30 alle 19:30

### ***Attivazione Servizi e Contratti***

Per richiedere assistenza sui servizi attivi, su quelli in attivazione e sui contratti stipulati:  
telefona al numero 800.121.997 o  
scrivi a [provisioning@qcom.it](mailto:provisioning@qcom.it)  
da lunedì a venerdì  
dalle 8:30 alle 13:00  
dalle 14:00 alle 18:00

### ***Supporto Amministrativo***

Per richiedere assistenza sui servizi di amministrazione:  
telefona al numero 0363.197.0495 o  
scrivi a [amministrazione@qcom.it](mailto:amministrazione@qcom.it)  
da lunedì a venerdì  
dalle 8:30 alle 13:00  
dalle 14:00 alle 18:00

### ***Supporto Commerciale***

Per richiedere informazioni sui nuovi prodotti e servizi o per poter parlare con il proprio Area Manager:  
telefona al numero 0363.197.0491 o  
scrivi a [commerciale@qcom.it](mailto:commerciale@qcom.it)  
da lunedì a venerdì  
dalle 8:30 alle 13:00  
dalle 14:00 alle 18:00