

## **INFORMAZIONI SOCIETARIE**

### **Telemar S.p.A.**

Sede legale e operativa: Via Enrico Fermi, 235 - 36100 - Vicenza (VI)

REA: VI-236292 - Partita IVA / Codice Fiscale: 02508710247

Capitale sociale: Euro 120.000,00 interamente versato.

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E CARTA DEI SERVIZI**

È possibile consultare le Condizioni generali di contratto e la Carta dei Servizi all'indirizzo web <https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi>.

## **PRIVACY**

TELEMAR rende disponibili le informative privacy al seguente indirizzo: <https://www.telemar.it/it/informativa-sulla-protezione-dei-dati-personali>

## **TRASPARENZA TARIFFARIA**

In ottemperanza alla delibera n. 252/16/CONS (che sostituisce la delibera 96/07/CONS), TELEMAR rende noti i prospetti informativi delle offerte al pubblico all'indirizzo <https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria>

## **PROFILO TARIFFARIO E SINTESI CONSUMI**

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

## **RECLAMI E CONCILIAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. TELEMAR si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite sistema di ticketing, onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. TELEMAR si impegna a prendere in

carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. TELEMAR 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 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, TELEMAR informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di TELEMAR al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com. competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da TELEMAR in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS, la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 Luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/>.

## **INDENNIZZI**

TELEMAR garantisce l'erogazione degli indennizzi secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi.

Gli indennizzi automatici previsti nei casi di ritardo nell'attivazione del servizio e cessazione/sospensione del servizio, sono invece corrisposti in ottemperanza a quanto stabilito dalla Delibera n. 347/18/CONS.

## **FATTURAZIONE**

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento ed eventuali consumi. Essa viene pubblicata in Area Cliente contestualmente all'emissione. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di TELEMAR di risolvere il contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a TELEMAR gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre alle spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi TELEMAR non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

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

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

## **ASSISTENZA**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito [www.telemar.it](http://www.telemar.it).

## **SERVIZI TELEMAR**

I servizi erogati da TELEMAR sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultra larga (senza fili e via cavo). Vengono, inoltre, fornite funzionalità di telefonia VoIP (Voice over IP) e hosting, oltre a differenti servizi digitali a corredo e completamento dei collegamenti internet e agli apparati necessari all'utilizzo degli stessi. I servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale [www.telemar.it](http://www.telemar.it).