

# 1 LA CARTA DEI SERVIZI DI SYSVAR di BENEDETTI MAURO (SYSVAR)

ISPIRATA AI PRINCIPI FONDAMENTALI INDICATI ALL'ART. 3 DELLA DELIBERA N° 179/03/CSP - AGCOM  
REVISIONE GENNAIO 2015

## Sommario

1 - Premessa .....	2
2 - Conosciamoci .....	2
3 - I princìpi.....	2
4. - Gli impegni.....	3
5 - Standards qualitativi .....	3
6 - Gestione reclami .....	3
7 - Contatti.....	4
8 - Validità .....	4
9 - Tutela del Cliente .....	4
10 - Recesso .....	4
11 - Indennizzi .....	4
12 - Gestione del guasto .....	5
13 - Pagamenti .....	6
14 - Privacy.....	7
15 - Ambiente .....	7

## **1 - Premessa**

La nostra carta dei servizi recepisce quanto deliberato dall’Autorità garante per le telecomunicazioni ed è indirizzata a tutti i Clienti. Essa rappresenta lo strumento che ci permette di migliorare i nostri standard in maniera continuativa e di rendere il nostro comportamento trasparente nei confronti del Cliente.

Completano questo documento le “Condizioni generali di fornitura” e le “Condizioni generali di abbonamento” che disciplinano il rapporto contrattuale.

Tutti i suddetti documenti sono disponibili sul nostro sito web all’indirizzo [www.sysvar.com](http://www.sysvar.com) nelle sezioni dedicate.

Inoltre per rendere il contatto diretto facile ed economico rendiamo disponibili numeri telefonici e mezzi telematici visibili nella sezione “CONTATTI”.

## **2 – Conosciamoci**

SYSVAR di Benedetti Mauro (SYSVAR) è una compagnia attiva nel settore ICT dal 1995 con produzione di servizi e beni hardware, software, networking e manutenzione estremamente focalizzati sulle esigenze del Cliente. Nel 2005 avendo verificato che il servizio erogato dal monopolista non raggiungeva quelli che erano i nostri standard verso il Cliente abbiamo deciso di erogare servizi di connettività in proprio uniformando quindi lo standard di assistenza al cliente. La ricerca di aziende in partnership con la medesima filosofia operativa ci ha permesso quindi di formulare una proposta credibile e completa. Nel tempo con l’implementazione di nuove tecnologie la proposta si è ulteriormente rafforzata cosa che ci permette di seguire il cliente in quasi tutti gli aspetti della sua attività.

La struttura di supporto senza “Call Center” consente che la risposta venga fornita sempre rapidamente e da un tecnico qualificato per arrivare ad una rapida soluzione del problema.

## **3 – I principi**

Riteniamo che il nostro Cliente sia la nostra ricchezza che ci consente di progredire migliorando anche sul piano umano e di fornire il nostro supporto alla comunità, noi puntiamo a fornire:

Cortesia – Ascoltare per noi è sempre un piacere che ricambiamo rendendoci disponibili con informazioni o proposte mirate e corrette.

Trasparenza – Comunichiamo sempre informazioni chiare in modo comprensibile non generando mai false aspettative.

Partecipazione – Valutiamo con interesse le richieste dei Clienti per migliorare ed adeguare i nostri servizi.

Efficienza – Sfruttando le competenze cerchiamo sempre di realizzare la continuità del servizio con una risposta rapida ed adeguata.

Uguaglianza – Eroghiamo servizi a tutti i Clienti indistintamente sul territorio nazionale senza nessun tipo di discriminazione, le nostre clausole contrattuali sono improntate a criteri di obiettività e giustizia nel rispetto reciproco delle regole.

#### **4. - Gli impegni**

Ci impegniamo a:

- attivare i nostri servizi in tempo rapido concordando con voi tempi e modalità di intervento minimizzando i tempi di disservizio in caso di subentro;
- fornire un servizio di assistenza via web/telefono, cui potrete chiedere informazioni e trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi;
- inviare il documento fiscale precedentemente alla scadenza dei pagamenti indicando chiaramente e dettagliatamente gli addebiti ed il periodo relativo;
- fornire la documentazione del traffico via web in area riservata per consentire il controllo e la gestione dei consumi;
- dare immediata comunicazione di eventuali variazioni contrattuali o nell'erogazione del servizio;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- inserire gratuitamente sulla base delle Vostre indicazioni i Vostri dati nell'elenco abbonati.

#### **5 - Standards qualitativi**

Verifichiamo costantemente i nostri servizi tramite funzioni diagnostiche ed audit verificati con Clienti campione.

Investiamo costantemente in tecnologie ed attrezzature per rispondere in modo veloce e mirato alle richieste dei Clienti.

In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 400/10/CONS, n. 151/12/CONS e n. 79/09/CSP comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da SYSVAR e gli obiettivi previsti.

#### **6 - Gestione reclami**

Nonostante il nostro impegno a fornire un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate insoddisfatti non esitate a contattarci.

Gli eventuali reclami possono essere comunicati ai nostri indirizzi anche in via telematica entro il termine di scadenza della fattura. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini della fattura, con la sola esclusione delle somme oggetto di contestazione.

Conseguentemente SYSVAR provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della valutazione entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

E' facoltà del cliente, ai sensi dell'art.3 della Delibera 173/07/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure – in alternativa – dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il vostro terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 173/07/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e voi abbiate già pagato tutti gli importi addebitati, provvederemo alla restituzione dei suddetti importi riconoscendovi gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato dovrete pagare l'importo dovutoci così come da noi comunicatovi nonché l'indennità di mora inserita in una successiva fattura.

## **7 – Contatti**

Le modalità per contattare il nostro personale sono indicate in tutta la nostra documentazione sia fiscale che informativa nonché sul nostro sito all'indirizzo <http://www.sysvar.com>

Gli indirizzi sono anche riportati in tutte le fatture.

Siamo disponibili telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

Siamo disponibili via web in modalità 24/7 con intervento tecnico negli orari indicati precedentemente.

## **8 - Validità**

Il mantenimento dello standard indicato è garantito nelle condizioni normali di esercizio dei nostri apparati ed in quelli degli operatori interconnessi con l'eccezione di:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento e miglioramento o ampliamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

## **9 – Tutela del Cliente**

SYSVAR offre soluzioni di comunicazione dati e voce e servizi accessori. Detti servizi vengono resi nella massima trasparenza e chiarezza mediante contratti che indicano con precisione i limiti della fornitura, le condizioni economiche ed i termini di pagamento applicati e le condizioni di rinnovo/recesso/durata.

I consumi dove applicabile sono consultabili via web in area riservata ed aggiornati al giorno precedente la consultazione.

La modifica delle condizioni contrattuali verrà comunicata con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione ed al Cliente verrà data la facoltà di recedere senza l'applicazione di penali nel caso non accetti le nuove condizioni.

## **10 - Recesso**

Nel caso il Cliente voglia recedere dal servizio dovrà darne comunicazione mediante PEC e lettera raccomandata A/R con il preavviso previsto nelle condizioni generali di contratto. Nella comunicazione dovranno essere indicati in maniera inequivoca il servizio o i servizi oggetto del recesso.

SYSVAR si attiverà con la struttura tecnica per dare esecuzione alla richiesta del Cliente.

## **11 - Indennizzi**

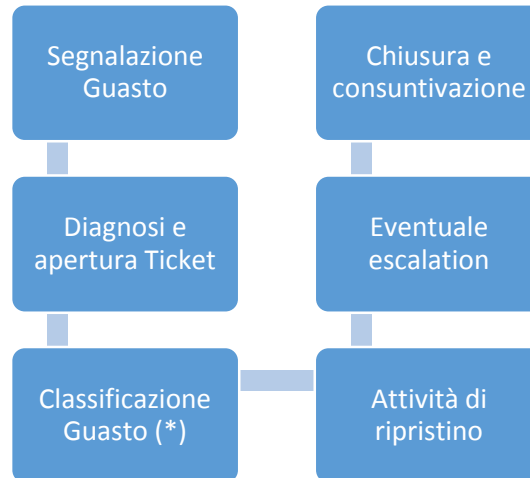
SYSVAR riconosce, su richiesta del Cliente, un indennizzo nel caso del mancato rispetto dello standard di qualità previsto per la soluzione del guasto sia per i servizi di telefonia vocale

fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa. Tale indennizzo viene calcolato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA contrattualizzate con il cliente. L'importo calcolato viene stornato nel successivo ciclo di fatturazione.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei presupposti di legge ovvero del previsto preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.

## 12 – Gestione del guasto

In caso di interruzione del servizio, dal momento della segnalazione, viene attivata immediatamente la seguente procedura di gestione:



### (\*) Classificazione Guasto

- Livello 1 - Totale indisponibilità del servizio.  
*Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;*
- Livello 2 - Servizio indisponibile solo in parte.  
*Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;*
- Livello 3 - Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti.  
*Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;*
- Livello 4 - Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti.  
*Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.*

Nota: Rimangono esclusi i tempi necessari al ripristino dei guasti imputabili a terzi.

### **13 - Pagamenti**

SYSVAR accetterà le seguenti modalità di pagamento:

addebiti diretti su Conti Correnti Bancari, addebiti su carte di credito.

SYSVAR si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

SYSVAR comunicherà alla Clientela le modalità di pagamento disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, SYSVAR applicherà un importo a titolo di penale determinato secondo quanto previsto dalla Delibera n. 79/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni, così calcolato:

a) 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza

b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 15° giorno solare dalla data di scadenza.

Gli importi di cui sopra saranno addebitati da SYSVAR nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta.

In ottemperanza a quanto prescritto dall'autorità, in caso di mancato pagamento fatti salvi i casi di frode denunciati e comunicati, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti SYSVAR provvederà ad interrompere il servizio o i servizi oggetto del mancato pagamento tenendo indenni ove tecnicamente possibile i servizi in regola con i pagamenti.

L'abbonato riceverà una comunicazione indicante la prossima cessazione dei servizi.

Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a SYSVAR.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

SYSVAR provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione del contratto.

## **14 - Privacy**

SYSVAR si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi e nel rispetto del D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali e sue successive modifiche ed integrazioni.

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.sysvar.com](http://www.sysvar.com)

## **15 - Ambiente**

SYSVAR si impegna mediante investimenti in tecnologie e miglioramento delle procedure nel limitare l'impatto ambientale della propria attività.

La riduzione dei consumi energetici, il risparmio di carta e consumabili di stampa un forte utilizzo della telematica sono obiettivi perseguiti costantemente.