

Carta dei Servizi

Carta dei servizi di Argosid Network

In ottemperanza alla Delibera n. 820/00/Cons dell’Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni, Argosid Network ha adottato la presente “Carta dei Servizi”

Sommario

1 – Argosid Network e la Carta dei Servizi.....	2
2 – Chi siamo	2
3 – I nostri principi.....	2
4 – I nostri impegni.....	3
Servizio ADSL residenziale	4
Servizio ADSL Business	5
5 – I nostri standard di qualità.....	6
6 – Gestione Reclami	7
7 – Come contattarci	8
8 – Argosid Network a tutela dei Clienti.....	8
8.1 – L’ambiente	8
9 – I nostri servizi.....	8
9.1 – Il servizio telefonico	9
9.2 – La linea ISDN	9
9.3 – I servizi telefonici evoluti	9
9.4 – Alcune servizi informazioni.....	10
9.5 – Altri servizi	10
9.6 – Alcuni servizi Internazionali	10
9.7 – Alcune delle nostre Schede e delle nostre Carte.....	10
9.8 – Alcuni dei nostri servizi per le aziende	10
9.9 – Numeri telefonici di emergenza	10
9.10 – Numeri telefonici di pubblica utilità	11

1 – Argosid Network e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Argosid Network recepisce le delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela. Con questo strumento intendiamo programmare il costante miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

Affiancano la Carta dei Servizi, le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari di Abbonamento che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite numero verde con chiamata gratuita, è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, nonché per richiedere l’abbonamento al servizio telefonico e contestualmente manifestarci la vostra intenzione di essere inseriti in elenco, per fornirci suggerimenti e critiche per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base a cui sono forniti i servizi di TLC e le prestazioni supplementari.

2 – Chi siamo

Il Gruppo Argosid Network è presente in Italia, nel mercato delle telecomunicazioni: fissa, mobile, Internet e trasmissione dati.

La sede legale è a Meta, Via A. Cosenza 63.

Per ricevere maggiori informazioni su Argosid Network e/o sulle altre Aziende del Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web: www.argosidnetwork.it oppure è possibile scrivere alle nostre sedi Argosid Network, all’indirizzo indicato sul Conto Argosid Network.

La nostra missione è di essere un operatore di telecomunicazioni competitivo in un mercato globale. Nostro obiettivo, quindi, è fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti e di qualità per il mercato nazionale e internazionale, contribuendo, grazie anche all’utilizzo delle nuove tecnologie, allo sviluppo dell’intero Sistema Paese.

3 – I nostri principi

Con l’obiettivo di fornire un servizio in continuo miglioramento, cerchiamo di far sì che tutta la nostra attività sia ispirata ai principi di trasparenza e chiarezza, partecipazione, continuità, efficienza, obiettività, uguaglianza, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

Partecipazione: ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. A tal proposito Argosid Network intrattiene inoltre rapporti di collaborazione e confronto con alcune tra le principali Associazioni dei Consumatori.

Continuità: nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Efficienza: rispondere alle Vostre esigenze è un obiettivo ma noi intendiamo farlo il più rapidamente possibile finanche proponendo l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative all'avanguardia.

Obiettività ed equità: tutti i nostri contratti di fornitura dei servizi sono basati su questo presupposto.

Uguaglianza e imparzialità: nessuna discriminazione per sesso, religione, etnia o altro ci impedisce di fornire a tutti i Clienti i nostri servizi, indistintamente, sull'intero territorio nazionale.

Cortesìa e disponibilità: i nostri tecnici e i nostri operatori sono a Vostra disposizione per qualunque esigenza mettendo al Vostro servizio la loro professionalità.

4 – I nostri impegni

Soddisfare i nostri Clienti è il principio su cui si basa la nostra filosofia. A tal fine ci impegniamo a:

- attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento e quindi indicando, approssimativamente, al momento della richiesta, la data di in cui è previsto l'intervento tecnico presso la vostra abitazione/sede, ove tecnicamente possibile;
- fornire un servizio telefonico, attivo 24 ore su 24, a cui potete segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- fornire un servizio telefonico di assistenza, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- inviare il Conto Argosid Network, entro 5 giorni dalla scadenza dei pagamenti, documento di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera e gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentirvi di controllare il vostro livello dei consumi;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante messaggi sul Conto Argosid Network e idonee campagne informative. Inoltre, il nostro Servizio Clienti con chiamata gratuita è a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- programmare, così come previsto dall'accordo quadro sottoscritto con le principali associazioni dei consumatori, incontri con le stesse al fine di raccogliere osservazioni e suggerimenti in merito alle principali esigenze manifestate dalla clientela;
- mettere a vostra disposizione una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami per i quali vi ritenete ancora insoddisfatti;
- inserire e modificare in qualsiasi momento sulla base delle Vostre indicazioni i Vostri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile 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 alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- è nostro impegno rendere disponibile la Carta dei Servizi e le condizioni contrattuali con diverse modalità;

- ci impegniamo a restituirvi, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale termine non fosse rispettato, la restituzione terrà conto e sarà comprensiva anche degli interessi legali.

A fronte di questi nostri impegni, sarete indennizzati anche per disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici.

- L'attivazione della linea telefonica, nei casi di infrastruttura già preesistente, avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti, compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo imputabile ad Argosid Network srl vi verrà riconosciuto su richiesta un indennizzo pari al 20% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo fino a un massimo di 4 mensilità.

- Il trasloco della vostra linea telefonica avverrà, nei casi di infrastruttura già preesistente, in un tempo massimo di 30 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo imputabile ad Argosid Network srl vi verrà riconosciuto su richiesta un indennizzo pari al 20% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo fino a un massimo di 4 mensilità.

- In caso di un nostro errore nell'inserire in elenco dell'area geografica di appartenenza il nome o il numero telefonico, avrete diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a una mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto.

- In caso di omissione dall'elenco dell'area geografica di appartenenza del nome o del numero di telefono, vi sarà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto.

- E' nostro impegno riparare i guasti della linea telefonica segnalati ai nostri sportelli telefonici, entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo imputabile ad Argosid Network srl vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 25% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di due mensilità.

Servizio ADSL residenziale

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e a condizione che sia già attiva la linea telefonica di base RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL solo linea è di 30 (trenta) giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione del Servizio è di 50 (cinquanta) giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG ovvero se il Cliente è titolare di una linea telefonica ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica di base RTG. Se contestualmente al Servizio il cliente chiede il trasloco della linea telefonica di base, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica di base. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Argosid Network, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà

accreditato sul primo Conto Argosid utile; nel caso di servizio prepagato, Argosid Network informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito. In caso di attivazione di una linea dati in fibra ottica, in modalità GPON FTTh, il tempo massimo di attivazione è di 60 (sessanta) giorni solari. Sono esclusi dal computo i giorni relativi alla concessione di permessi di scavo o similari non dipendenti dalla volontà di Argosid Network di dare esecuzione al contratto. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Argosid Network, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro.

- Argosid Network riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Argosid Network, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i servizi con connettività a consumo, fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Argosid Network informerà il Cliente della possibilità di richiedere tale accredito.

Servizio ADSL Business

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte di Argosid Network e a condizione che sia già attiva la linea telefonica RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio Delfino Business solo linea è di 30 (trenta) giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Delfino Business Voce (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione è di 70 (settanta) giorni solari. Nel caso in cui è attiva una linea telefonica ISDN i suddetti tempi sono aumentati di 10 (dieci) giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG o ISDN il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica RTG o ISDN. Se contestualmente al Servizio il cliente chiede il trasloco della linea telefonica RTG o ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica RTG o ISDN. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Argosid Network, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Argosid Network utile. In caso di attivazione di una linea dati in fibra ottica, in modalità GPON FTTh, il tempo massimo di attivazione è di 60 (sessanta) giorni solari. Sono esclusi dal computo i giorni relativi alla concessione di permessi di scavo o similari non dipendenti dalla volontà di Argosid Network di dare esecuzione al contratto. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Argosid Network, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro.

- Argosid Network riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Argosid Network, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3 (tre) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 (cento) euro, e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Argosid Network utile.

5 – I nostri standard di qualità

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempi di risposta dei servizi tramite operatore;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, ci consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Argosid Network, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Argosid Network www.argosid.it.

6 – Gestione Reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati al numero verde, all'indirizzo indicato sul Conto Argosid Network, a mezzo fax o in via telematica, entro i termini di scadenza del Conto Argosid Network in contestazione.

Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini del Conto Argosid Network, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

Conseguentemente Argosid Network provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed 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 sul Conto Argosid Network, 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 dovete pagare l'importo dovutoci così come da noi comunicatovi nonché l'indennità di mora inserita in un successivo Conto Argosid Network.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni da Voi inviati vengono da noi conservati.

Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con noi lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria dovete promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori è nata e si è sviluppata la Procedura di Conciliazione che vi consentirà, nel caso in cui il reclamo non venga da noi ritenuto fondato, di rivolgervi gratuitamente ad una commissione di conciliazione regionale che riesaminerà il caso.

Per attivare l'iter della conciliazione è sufficiente compilare il modulo prestampato "domanda di conciliazione", reperibile sul sito www.argosid.it nelle rispettive sezioni dedicate alle informazioni per i consumatori, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e delle Segreterie di Conciliazione presenti, regionalmente, su tutto il territorio nazionale.

Per tutta la durata della conciliazione, Argosid Network si asterrà da qualsiasi iniziativa nei vostri confronti. Infine se non si giunge ad una conciliazione, potrete ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ovvero all'autorità giudiziaria per definire la controversia.

7 – Come contattarci

E' a vostra disposizione, tutti i giorni 24 ore su 24, per qualsiasi vostra esigenza lo sportello telefonico gratuito "800-196885" che vi fornisce anche tutte le informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale.

Chiamare il numero verde è il modo più semplice per contattarci ma naturalmente, se lo desiderate, potete anche scrivere all'indirizzo riportato sul Conto Argosid Network.

Per le esigenze specifiche commerciali e di assistenza delle piccole e medie imprese, è a vostra disposizione lo sportello telefonico gratuito 800-196885 (dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00).

Per le esigenze particolari commerciali e di assistenza delle grandi imprese sono disponibili numeri dedicati che permettono di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, i guasti sulla fonia, sui sistemi di telecomunicazione complessi, sui servizi avanzati e sui sistemi di trasmissione dati.

Sono a vostra disposizione per segnalare eventuali disservizi gli sportelli telefonici:

"199 203048" - permette ai clienti residenziali di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, eventuali disservizi sulla linea e sugli apparecchi telefonici.

"199 203048" - permette alle piccole e medie imprese di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, eventuali disservizi.

Per coloro che navigano su Internet sono a disposizione il sito Argosid Network www.argosid.it dove, oltre ad una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, con i relativi prezzi, è attiva una casella di posta elettronica per ciascun sito, alla quale è possibile richiedere informazioni.

8 – Argosid Network a tutela dei Clienti

Alcuni prodotti della gamma Argosid presentano caratteristiche utili per risolvere particolari problemi dovuti all'età avanzata o a disabilità non gravi, quali per esempio telefoni con grandi tasti per clienti affetti da ipovisione o da tremore alle mani, telefoni con amplificazione della voce in ricezione per clienti con leggeri problemi di udito o con collegamento diretto alla protesi acustica per quei Clienti che ne fanno uso, telefoni con tastiera in braille per non vedenti.

Per migliorare ulteriormente i servizi per i Clienti con bisogni speciali e aumentare la gamma di prodotti loro rivolti, siamo impegnati in una notevole attività di ricerca tecnologica e sperimentazione.

Infine, promuoviamo e forniamo un notevole sostegno a numerose iniziative a carattere sociale attraverso diverse attività:

8.1 – L'ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazione riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

In questa ottica si inquadra l'emissione della bolletta telematica, inviata per posta elettronica e stampabile dal Cliente in caso di bisogno, per ridurre l'uso di carta.

9 – I nostri servizi

La nostra attività è finalizzata a soddisfare i bisogni della clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

9.1 – Il servizio telefonico

Il servizio telefonico consente, tramite l'attivazione della linea che collega l'apparecchio di comunicazione installato presso di voi alla rete telefonica generale di Argosid Network, di fruire di tutti i servizi e le prestazioni, tra cui effettuare e ricevere chiamate.

A seguito dell'attivazione della linea vi verrà consegnato, addebitando le sole spese di recapito, l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. In adempimento della normativa sulla tutela della privacy, potete richiedere che i vostri dati personali siano anche esclusi dall'elenco e quindi anche dal "Servizio Informazioni Elenco Abbonati".

Ci impegniamo ad informarvi del diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché – in ultimo – sulle modalità di fornitura degli elenchi.

Ci impegniamo, altresì, ad informarvi in anticipo di tutti gli interventi programmati di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

Mettiamo infine a vostra disposizione un numero telefonico gratuito con il quale controllare il livello dei consumi.

9.2 – La linea ISDN

La linea ISDN è l'evoluzione della normale linea telefonica: grazie all'installazione di un piccolo apparato offre due linee telefoniche digitali indipendenti anziché una.

Potrete così fare una telefonata mentre navigate in Internet ad una velocità superiore a quella della normale linea telefonica (se avete un modem ISDN), oppure potrete fare due telefonate contemporaneamente. Inoltre con la linea ISDN i servizi Avviso di chiamata, Trasferimento di chiamata, Conversazione a 3 e CHI E' sono gratuiti.

9.3 – I servizi telefonici evoluti

Attraverso i nostri servizi, le cui condizioni economiche sono disponibili anche presso il nostro sito www.argosid.it, si può utilizzare il telefono in modo nuovo, sfruttandone le possibilità d'impiego per comunicare in maniera più comoda e facile.

Segreteria telefonica centralizzata, per ricevere e memorizzare i messaggi quando non siete in casa o la vostra linea è occupata.

Conversazione a tre, per chiamare, nel corso di una telefonata, anche un altro Cliente e conversare contemporaneamente con tutti e due.

Avviso di chiamata, per essere avvisati di un'altra telefonata in arrivo, mentre si è impegnati in una comunicazione: potete rispondere alla chiamata in arrivo lasciando in attesa la prima oppure chiudere la precedente conversazione per iniziare subito la nuova.

Trasferimento di chiamata, per trasferire le telefonate in arrivo sul vostro numero ad un altro numero a scelta, anche cellulare.

Servizi di Autodisabilitazione, per controllare l'utilizzo della linea, attraverso l'impiego di un codice numerico riservato, nell'effettuazione di chiamate verso prefissi distrettuali diversi dal proprio, prefissi internazionali, numeri mobili e numeri speciali su cui sono erogati servizi a sovrapprezzo.

Chi è, il servizio permette di conoscere subito dopo il primo squillo, purché non riservato e ove disponibile tecnicamente, il numero telefonico della persona che vi sta telefonando. Per usufruire di questo servizio è necessario essere dotati di apposito telefono con display o di dispositivo specifico.

9.4 – Alcune servizi informazioni

Per questi servizi non è necessario sottoscrivere un contratto, perché sono liberamente accessibili, a pagamento, da ogni telefono.

9.5 – Altri servizi

9.6 – Alcuni servizi Internazionali

Potete chiamare un Paese estero attraverso il servizio di teleselezione diretta internazionale. Potete trovare le informazioni sui prezzi delle chiamate verso tutti i Paesi raggiungibili direttamente dall'Italia anche nelle prime pagine degli elenchi telefonici e sul nostro sito www.argosid.it. Per le chiamate verso l'Italia vi ricordiamo che il prefisso internazionale ed identificativo dell'Italia è 0039 a cui va aggiunto il prefisso comprensivo dello "0", della località che volete raggiungere.

9.7 – Alcune delle nostre Schede e delle nostre Carte.

Argosid Network commercializza schede prepagate, da utilizzare entro la data di scadenza, e carte di credito telefoniche per consentirvi di usufruire del servizio telefonico in un modo più pratico.

Le nostre Schede.

"Schede telefoniche prepagate", sono utilizzate da tutti i telefoni privati e aziendali di Argosid Network e sono disponibili in tagli da 20,50€, 75€ e 100€, acquistabili presso tabaccherie, edicole, uffici postali, negozi ed altri servizi commerciali. L'attivazione della scheda è semplice e immediata e permette di tenere sotto controllo la spesa telefonica potendo decidere quando e quanto ricaricare anche il telefono fisso.

9.8 – Alcuni dei nostri servizi per le aziende

I seguenti servizi sono alcune delle soluzioni che le aziende e gli enti utilizzano per comunicare con i propri clienti e/o con i cittadini. Anche in questo caso una descrizione più dettagliata con le caratteristiche tecniche, i prezzi e le modalità di attivazione sono consultabili sul nostro sito Internet.

"Numero verde", attraverso il Numero Verde – contrassegnato dal prefisso 800 – le aziende e gli enti offrono servizi, danno informazioni, promuovono i loro prodotti, danno un'assistenza post-vendita, ricevono i reclami. Il corrispettivo della telefonata è totalmente a carico delle aziende e degli enti.

"Numero ripartito", attraverso il numero ripartito – contrassegnato dal prefisso 840/848, le aziende e gli enti si rivolgono ai cittadini ed ai clienti ripartendo il corrispettivo della telefonata tra chiamante e chiamato.

"Numero unico", con il numero unico le aziende sono raggiungibili da tutta Italia attraverso un'unica numerazione telefonica: il prezzo della telefonata viene addebitato interamente al chiamante. Il prefisso di tale servizio è il 199.

9.9 – Numeri telefonici di emergenza

I seguenti numeri di emergenza sono raggiungibili gratuitamente da tutti i telefoni sia privati, compresi quelli momentaneamente sospesi dal servizio, che pubblici di Argosid Network, senza bisogno di inserire alcun mezzo di pagamento. Nell'interesse della collettività, questi numeri dovranno essere chiamati solamente in caso di reale necessità ed incombente pericolo:

112 - Pronto Intervento

113 - Soccorso Pubblico di Emergenza

114 - Emergenza infanzia

115 - Vigili del Fuoco Pronto Intervento

118 - Emergenza Sanitari

9.10 – Numeri telefonici di pubblica utilità

I seguenti numeri di pubblica utilità sono raggiungibili gratuitamente sia da tutti i telefoni privati che pubblici di Argosid Network.

117 - Guardia di Finanza

1515 - Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato

1530 - Soccorso in mare della Capitaneria di Porto e della Guardia Costiera

1518 - Servizio Informazioni CC.I.SS.

1500 - Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica

1522 - Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza

1525 - Servizio emergenza ambientale

1533 - Servizio di prenotazione sanitaria

116000 - Servizio Linea diretta per i minori scomparsi