



CARTA DEI SERVIZI ICA-NET s.r.l.
Versione del 30/01/2017

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET	Pag 2
2. CHI SIAMO	Pag 2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag 2
4. DIRITTO DI SCELTA	Pag 2
5. IMPEGNI	Pag 3
6. PRIVACY	Pag 3
7. STANDARD DI QUALITÀ	Pag 3
8. SERVIZIO ASSISTENZA	Pag 4
9. RECLAMI CLIENTI - RIMBORSI	Pag 5
10. COSTI DI SERVIZIO E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO	Pag 5
11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO	Pag 5
12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ CARTA DEI SERVIZI	Pag 6
13. RIFERIMENTI E MODALITÀ DI CONTATTO	Pag 6

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50.000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

1) LA CARTA DEI SERVIZI di ICA-NET

La Carta dei Servizi (di seguito "CDS") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni proposti dalla ICA-NET S.R.L.; vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che ICA-NET S.r.l. assume nei loro confronti, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La CDS è parte integrante del contratto.

La CDS è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP.

E' possibile prendere visione della CDS mediante sito ICA-NET (www.ica-net.it) unitamente alle condizioni contrattuali e all'informativa sulla privacy; su specifica richiesta del cliente ICA-NET provvederà ad inviare gratuitamente copia della CDS.

2) CHI SIAMO

La ICA-NET è un operatore di telecomunicazioni che offre servizi di connettività wireless, connettività ADSL, telefonia fissa Voip servizi di Hosting e Housing.

Operativa dal settembre del 1998. Nata prima come ditta individuale per poi diventare una S.r.l. è nata con l'ambizione di voler creare sul territorio piemontese un'azienda attenta a soddisfare le esigenze dei clienti e pronta a proporre servizi e tecnologie innovative.

Operante nella zona nord-ovest del Piemonte, negli anni ha sviluppato una notevole esperienza nel campo della connettività Wireless e tecnologia voip, progettando e realizzando impianti per la connettività wireless, primo fra tutti quello sul territorio che interessa la Val Susa, la Val Sangone e delle zone circostanti.

L'obiettivo principale della ICA-NET è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

Con l'obiettivo di fornire costantemente un servizio di qualità i principi base seguiti sono:

a. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL SERVIZIO

ICA-NET si impegna a fornire i propri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, rispettandone i principi di eguaglianza.

b. CONTINUITÀ e QUALITÀ

ICA-NET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore, inclusi eventuali disturbi del collegamento wireless trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. In caso di malfunzionamento e/o interruzione del servizio l'impegno è quello porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente.

Le apparecchiature per la fornitura dei servizi ICA-NET vengono alimentate tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili. I servizi vengono erogati mediante connettività ADSL e wireless. I servizi wireless vengono forniti e gestiti su strutture di nostra proprietà e i servizi offerti possono raggiungere connessioni con velocità fino a 7 mbit/s. Per i servizi ADSL, i collegamenti vengono attivati presso operatori terzi; la dove il fornitore di servizi lo consenta, le velocità di connessione arrivano fino a 7 mbit/s

c. CORTESIA e TRASPARENZA

ICA-NET assicura la massima disponibilità e cortesia da parte del proprio staff che è a disposizione del cliente al fine fornire informazioni relative ai servizi offerti, condizioni contrattuali, informazioni tecniche, disservizi, malfunzionamenti, etc...

d. PARTECIPAZIONE

ICA-NET assicura la massima disponibilità alla valutazione di eventuali proposte di miglioria e/ o ampliamento dei servizi o del rapporto col Cliente stesso.

e. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'operato della ICA-NET si basa sul costante obiettivo di fornire servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative procedurali più funzionali allo scopo. ICA-NET garantisce il costante monitoraggio della propria rete e delle proprie strutture; Cio consente, in caso di malfunzionamenti o disservizio, un rapido intervento da parte dei tecnici che mettono in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del problema, anche in caso di mancata segnalazione da parte del cliente. Fermo restando la natura stessa della tecnologia wireless, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali

4) DIRITTO DI SCELTA

Al fine di consentire il pieno diritto di scelta tra diversi servizi e fornitori, ICA-NET si impegna a fornire al cliente tutte le informazioni necessarie per un'accurata valutazione sulle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei servizi offerti.

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

ICA-NET assicura al cliente la possibilità di recedere al contratto in qualsiasi momento nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

5) IMPEGNI

ICA-NET si impegna a:

- Attivare i servizi nelle modalità e tempistiche previste da contratto, concordando preventivamente i tempi e le modalità di attivazione dei servizi.
- Fornire un servizio telefonico con operatore in orario 9.00 – 12.30 e 13.30 – 18.00 nei giorni feriali e con segreteria telefonica su cui lasciare i propri recapiti per essere ricontattati in orari diversi, a cui sarà possibile richiedere informazioni commerciali o amministrative e segnalare eventuali malfunzionamenti.
- Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta.
- Fornire rapide risposte a pratiche di reclami
- Fornire con diverse modalità la carta dei servizi e le condizioni contrattuali
- Fornire tutte le informazioni commerciali e tecniche relative ai servizi attivati
- Mantenere le apparecchiature fornite in comodato d'uso ai clienti e sostituirle in caso di malfunzionamento o rottura, tranne nei casi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del cliente o ascrivibile a difetti di malfunzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo
- Collaborare con le autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali illeciti

6) PRIVACY

ICA-NET si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice Privacy"). I dati personali forniti dal Cliente saranno trattati in esclusivamente per finalità relative a: attivazione e gestione tecnica del servizio, gestione amministrativa e contabile del servizio. I dati saranno trattati unicamente dal personale tecnico ed amministrativo di ICA-NET incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n° 196 del 2003, e potranno essere comunicati unicamente ai consulenti commercialisti che svolgono attività per ICA-NET Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs n° 196 del 2003.

ICA-NET in qualità di titolare dei dati sul "Trattamento dei dati personali" consente ai propri clienti il diritto di rettifica e di cancellazione delle informazioni che li riguardano; tale diritto essere esercitato in forma scritta tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

- Per lettera all'indirizzo: ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per e-mail all'indirizzo PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

7) STANDARD DI QUALITÀ

L'obiettivo principale della ICA-NET è la fornitura di servizi tecnologicamente innovativi che consentano un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, ricercando costantemente soluzioni tecnologiche ed organizzative che soddisfino le esigenze dei clienti. Al fine di mantenere tale impegno ICA-NET si dimostra attenta e valuta sia i suggerimenti proposti dai clienti che le richieste che vengono sottoposte. ICA-NET, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, adotterà per i suoi servizi indicatore di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera 179/03/CSP - dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti saranno periodicamente pubblicate sul sito ICA-NET (WWW.ICA-NET.IT) e comunicate all'Agcom.

Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di telefonia su linea dati VOIP e di accesso ad Internet da postazione fissa.

7.1 ACCESSO AD INTERNET (Delibera n. 131/06/CSP)

a. ATTIVAZIONE ACCESSO INTERNET

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente:

- **SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA**
7 giorni solari: Tempo medio di fornitura
10 giorni solari nel 90% dei casi
20 giorni solari nel 10% dei casi
- **SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
30 giorni solari: Tempo medio di fornitura
60 giorni solari nel 90% dei casi
90 giorni solari nel 10% dei casi

b. TASSO MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda

- **SERVIZI OFFERTI SU PROPRIA STRUTTURA** : 8% (valore percentuale annuale)
- **SERVIZI OFFERTI CON SERVIZI DSL**: 5% (valore percentuale annuale)

c. TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO ACCESSO INTERNET

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50.000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

- **SERVIZI CON TECNOLOGIA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA**
 - 2 Ore: Tempo medio ripristino
 - 8 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
 - 24 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi
- **SERVIZI CON TECNOLOGIA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
 - 2 Ore: Tempo medio ripristino
 - 12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
 - 24 Ore: Tempo di ripristino nel 10 % dei casi

d. ADDEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%**

7.2 TELEFONIA VOCALE FISSA VOIP (Delibera n.254/04/CSP)

a. ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Tempo di attivazione del servizio di telefonia voip su linea dati (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per il cliente:

- **SU LINEA DATI GIÀ ATTIVA**
 - 7 giorni solari: Tempo medio di fornitura
 - 15 giorni solari nel 95% dei casi
 - 30 giorni solari nel 5% dei casi

b. ATTIVAZIONE SERVIZIO PORTABILITÀ NUMERO

Tempo di attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto la conferma d'ordine valida per l'attivazione del servizio ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso):

- 15 giorni solari: Tempo medio attivazione servizio
- 30 giorni solari nel 95% dei casi
- 60 giorni solari nel 5% dei casi

c. SERVIZIO ELENCO TELEFONICO

I clienti ICA-NET potranno decidere se e con quali dati essere presenti negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line. Su richiesta del cliente ICA-NET, come intermediario, provvederà ad inviare la documentazione necessaria per l'inserimento negli elenchi telefonici. La mancata richiesta da parte del cliente di inserimento sugli elenchi, comporterà l'automatica rinuncia all'inserimento stesso. Essendo l'inserimento negli elenchi telefonici un servizio gestito da terze parti, ICA-NET non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui l'inserimento del numero telefonico, del nominativo o di altri dati risultassero errati.

d. TASSO MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO: 20%**

e. TASSO RIPARAZIONE MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO TELEFONIA VOIP

Tempo trascorso tra segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e relativo ripristino.

- **SERVIZI ATTIVO SU LINEA WIRELESS SU PROPRIA STRUTTURA**
 - 5 Ore: Tempo medio ripristino
 - 12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
 - 24 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi
- **SERVIZI ATTIVO SU LINEA DSL CON STRUTTURA ALTRO OPERATORE**
 - 5 Ore: Tempo medio ripristino
 - 12 Ore: Tempo di ripristino nel 90 % dei casi
 - 24 Ore: Tempo di ripristino nel 5 % dei casi

f. ADDEBITI E FATTURAZIONI CONTESTATE

Rapporto tra fatturazione annua e contestazioni o reclami ricevute da parte del cliente (in forma scritta o altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse

- **VALORE PERCENTUALE ANNUO: 1%**

8) SERVIZIO DI ASSISTENZA

ICA-NET garantisce un servizio di assistenza nelle seguenti modalità e nei seguenti orari :

- lunedì / venerdì: attivo servizio di assistenza telefonica dalle ore 9,00-12,30 – 13,30-18.00
- sabato / domenica / festivi: attivo servizio di segreteria telefonica per segnalazioni guasti (reperibilità tecnico).

Durante gli orari in cui l'assistenza telefonica è attiva, il cliente potrà richiedere informazioni, attivazione di nuovi servizi e segnalazioni per malfunzionamenti o disservizi. A ciascuna segnalazione pervenuta

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

verrà assegnato numerazione che né consentirà la tracciabilità. Negli orari in cui è attivo il servizio di segreteria telefonica, lasciando in segreteria messaggio con segnalazione di malfunzionamento e lasciando i propri dati, il sistema provvederà ad inoltrare segnalazione al tecnico reperibile che verifica eventuali malfunzionamenti sull'impianto. ICA-NET provvederà a verificare eventuali irregolarità di funzionamento in prima istanza, con modalità remota (verificando il corretto funzionamento dell'impianto direttamente da sede ICA-NET). Nel caso in cui il guasto non dovesse essere risolto da remoto i nostri tecnici provvederanno, entro le 24 ore successive alla segnalazione a contattare direttamente il cliente per ulteriori prove ed in caso di esito negativo ad inviare proprio personale tecnico.

9) RECLAMI CLIENTI – RIMBORSI

Qualora il cliente ritenga che ICA-NET non abbia rispettato gli impegni presi nella CDS, potrà presentare reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata AR, fax ed e-mail agli indirizzi:

- lettera all'indirizzo: ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per telefono al numero: 0119379791
- Per e-mail all'indirizzo PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

ICA-NET si impegna a dare riscontro al reclamo presentato ed a concluderne la pratica, ove possibile, entro 30 gg. dalla data di ricevimento dello stesso. ICA-NET non risponderà di guasti e malfunzionamenti dei servizi che siano imputabili al cliente o ad operatori terzi e a cause di forza maggiore.

Fermo restando la natura stessa della tecnologia Wireless, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, e dell'innovazione tecnologica del servizio di telefonia Voip, non è possibile fornire nessuna garanzia sulla qualità e sulla prestazione dei servizi, delle linee di trasmissione, sulla qualità e sulle prestazioni dei servizi attivati. Per i servizi di connessione DSL, essendo forniti e gestiti da operatori terzi, su strutture di rete non di proprietà della ICA-NET, non è possibile fornire nessuna garanzia sui servizi offerti.

Pertanto non sono previsti rimborsi e/o indennizzi per l'irregolare funzionamento dei servizi.

In dipendenza di quanto sopra descritto, la dove ICA-NET riconosca l'indissolubilità del reclamo e/o previa verifica vengano riscontrate eventuali fatturazioni erroneamente addebitate, si attiverà prontamente per espletare le pratiche di storno ed a procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso, in misura massima pari ad una mensilità del servizio, entro sessanta giorni dall'accertamento.

La dove siano attivati servizi di telefonia Voip con modalità pre-pagata ICA-NET si attiverà prontamente per espletare le pratiche di verifica ed a procede con le relative compensazioni dei crediti.

10) COSTI DI SERVIZI E APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO

I costi di servizio vengono comunicati tramite offerta commerciale ed allegate alle condizioni contrattuali, di cui la presente CDS costituisce parte integrante e può essere consultata visitando il sito www.ica-net.it o inviata in forma cartacea su specifica richiesta del cliente.

Nei contratti in cui è prevista la fornitura delle apparecchiature necessarie all'utilizzo del servizio con formule di noleggio e/o comodato d'uso, il cliente sarà tenuto a restituire le apparecchiature a termine del contratto.

Se nella durata del contratto si verificasse il guasto dell'apparato fornito in comodato d'uso, la dove il danneggiamento sia dovuto per usura, difetto di fabbrica e/o evento atmosferico, ICA-NET provvederà alla sostituzione dell'apparato senza aggravio di costi sul cliente.

A termine contratto il cliente dovrà provvedere alla disinstallazione e restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso presso sede ICA-NET o presso rivenditore autorizzato. Il Cliente avrà facoltà di richiedere intervento di disinstallazione e di ritiro degli apparati forniti in comodato d'uso da parte di un tecnico ICA-NET presso propria abitazione.

Tale intervento sarà in ogni caso a carico del Cliente al quale ICA-NET provvederà ad addebitare un corrispettivo a titolo di rimborso spese per il ritiro del bene a domicilio.

In caso di mancata restituzione delle apparecchiature e/o restituzione dell'apparato guasto con danneggiamenti non dovuti ad usura o ad eventi atmosferici, ICA-NET avrà facoltà di addebitare una quota di indennizzo nelle modalità e condizioni riportate nelle condizioni contrattuali.

11) MODALITÀ DI FATTURAZIONE e PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, tramite posta cartacea è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento.

Di norma la fatturazione viene inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza, con le seguenti condizioni:

- SERVIZIO INTERNET: in via anticipata (mensile, annuale o prepagata anticipata);
- SERVIZIO TELEFONIA VOIP: La fatturazione del traffico telefonico viene calcolata in virtù del traffico di comunicazione generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse. La fatturazione viene effettuata nelle seguenti modalità:
 - Canone annuale numero: in via anticipata

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010

- Traffico telefonico voip: a scelta del cliente la fatturazione del traffico telefonico può essere effettuata con modalità: "PREPAGATO" o "POSTPAGATO".
 Il cliente, richiedendo le proprie credenziali d'accesso, avrà possibilità di consultare in qualsiasi momento il dettaglio delle chiamate effettuate, semplicemente accedendo a specifica area riservata sul sito internet www.ica-net.it.

Il pagamento dei servizi fatturati potranno essere effettuati tramite bonifico bancario, addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA) o direttamente presso gli uffici ICA-NET S.r.l. siti in Giaveno (TO) Via Genolino, 12.

Come da condizioni contrattuali nel caso di ritardo nei pagamenti, ICA-NET si riserva la sospensione dei servizi fino a saldo degli insoluti e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio.

Il cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali contributi di disattivazione la dove previsto come da Contratto.

L'erronea attivazione di servizi non richiesti non saranno addebitati al cliente.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi non sono previste forme di depositi cauzionali per gli apparati forniti in comodato d'uso e/o noleggio.

12) PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Come indicato nei documenti di fatturazione, la CDS è pubblicata ed aggiornata nel sito web ICA-NET all'indirizzo www.ica-net.it ; su specifica richiesta del cliente verrà fornita gratuitamente in formato cartaceo.

Gli standard di qualità riportati nella presente CDS decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento wireless trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

13) RIFERIMENTI E MODALITÀ DI CONTATTO

Per qualunque comunicazione scritta, la corrispondenza è da inviare:

- Per lettera all'indirizzo : ICA-NET S.r.l - Via Genolino, 12 - 10094 - Giaveno (TO)
- Per e-mai all'indirizzo PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

ICA-NET S.r.l mette disposizione dei Clienti i punti di contatto, di seguito indicati:

PER AVERE INFORMAZIONI SU:	INDIRIZZO E-MAIL / PEC:	TELEFONO
INFORMAZIONI GENERICHE	INFO@ICA-NET.IT	011 9379791
CONTRATTI CLIENTI: ATTIVAZIONI, VARIAZIONI, DISDETTE/RECESSI, RINUNCE	INFO@CERT.ICA-NET.IT	
FATTURAZIONE e PAGAMENTI: RICHIESTA DUPLICATI FATTURE, RECLAMI AMMINISTRATIVI, VERIFICHE PAGAMENTO , INVIO CONTABILI PAGAMENTO	MAIL@CERT.ICA-NET.IT	
ASSISTENZA TECNICA: SEGNALAZIONE GUASTI, RICHIESTE ASSITENZA GENERICA	ASSISTENZA@ICA-NET.IT	

VIA GENOLINO, 12
10094 GIAVENO (TO)

Tel 011 9379791
Fax 011 9365860

WWW.ICA-NET.IT
INFO@ICA-NET.IT
PEC: MAIL@CERT.ICA-NET.IT

CAP. SOCIALE € 50,000 I.V.

R.E.A. – C.C.I.A.A. TO 978408

PART. IVA 08501390010