



Carta dei Servizi ICCOM

CHI È ICCOM?

L'Azienda

ICCOM è uno dei più grandi operatori Internet Wireless del Nord-Ovest Italiano. La rete ICCOM Wireless è interamente proprietaria e dal 2007 ICCOM progetta e realizza la copertura di nuove zone facendo sempre attenzione a garantire qualità, stabilità e potenziamenti della sua infrastruttura in ampio anticipo rispetto al raggiungimento del punto di saturazione della banda disponibile. Collegare a internet è un servizio fondamentale, da costruire sulle basi della qualità, della precisione, della competenza e della correttezza, prima di affrontare il mercato.

Amiamo il nostro lavoro e pensiamo che la vendita ne sia solo la parte finale. Questa è la nostra filosofia... Passione, lavoro duro, trasparenza. Da sempre ICCOM fornisce collegamenti con banda reale (velocità effettiva) = banda nominale (velocità venduta). La stabilità del collegamento, i valori di latenza ("perdita di pacchetti") bassissimi e il continuo lavoro di aggiornamento della rete sono il segreto della velocità reale delle nostre linee. Gli altri operatori tendono sempre di più a privilegiare l'aspetto commerciale delle proprie offerte, promuovendo velocità non raggiunte e non si preoccupano della qualità più importante dei collegamenti internet: la stabilità.

Siamo l'unico provider senza limiti e senza confini. Rispettiamo i Clienti e le regole, da sempre. Consideriamo i collegamenti internet e tutti i servizi web una tecnologia da studiare, perfezionare, produrre con cura, garantire. Non abbiamo partecipazioni o debiti, siamo gli Artigiani Italiani del futuro.

La sede legale e operativa di ICCOM si trova in Via Paolo Veronese 216/5 a Torino.

Maggiori informazioni riguardo l'azienda, i servizi forniti e la relativa copertura geografica si possono trovare sul sito web www.iccom.it.

Per le Famiglie

La linea internet perfetta per la casa lontana dai grandi centri oppure per quella di città, per usare sempre tutti i servizi web e la telefonia VoIP. La soluzione innovativa e integrata per la "Casa Intelligente".

Per le Aziende

Da un progetto dedicato all'impresa nasce il servizio più adatto, sicuro e conveniente. Internet Wireless e Fibra, Telefonia VoIP, Centralini Virtuali, Hotspot e Data Center. Assistenza sempre presente e trasparenza amministrativa.

Per le Città

Condomini Smart con rete unica, Videosorveglianza e Smart Building. Internet ovunque. Risparmio, progettualità e sicurezza per le Pubbliche Amministrazioni.

Per i Partner

Un'opportunità nuova per i rivenditori. Lavoro e crescita per le ditte installatrici. Una community aperta per i privati. Un progetto innovativo per le aziende.

I PRINCIPI DI ICCOM

I Servizi

ICCOM prepara e offre servizi internet e internet-based per Clienti privati e aziende, con il massimo sforzo e puntando alla massima qualità dei servizi. Fornisce i servizi nella maniera più chiara e trasparente possibile e a un giusto prezzo che permetta di retribuire adeguatamente chi lavora in ICCOM. Attiva i servizi nella speranza che il "Cliente" diventi un amico e un collaboratore, soddisfatto e certo della onestà e dell'impegno dell'azienda.



Internet

ICCOM ritiene internet uno dei molti strumenti a disposizione dell'umanità per realizzare una società più giusta ed equilibrata, dove i valori del rispetto del pianeta e delle persone siano al primo posto. L'azienda crede in un internet nuovo, inclusivo, educativo, positivo, giusto, equilibrato, non compulsivo e non più importante della collaborazione e dell'interazione reali tra le persone. Offre il miglior servizio possibile a tutti, ma consiglia a chi può di posare il telefono, spegnere il pc e camminare, giocare, sorridere a persone reali, comunicando con loro di persona.

Cultura e Comunicazione

ICCOM crede in una cultura robusta, fondata sullo studio approfondito, sulla conoscenza diretta e su un confronto che sia strumento di scelta e di crescita. Crede in una comunicazione reale attraverso tutti i codici, registri, metodi, emozioni, toni ed espressioni ideati lungo la meravigliosa storia dell'umanità, mai trasformabili in pochi caratteri e qualche foto digitale. Crede in una condivisione più umana delle esperienze, delle emozioni, delle idee, dei racconti, dei comportamenti sociali, dei bisogni, del tempo e della conoscenza, in una condivisione di tutto quello che serve per formare e consolidare una società giusta e rispettabile.

Lavoratori

Il buonsenso e il rispetto della dimensione umana tra colleghi sono le linee guida dei rapporti lavorativi di ICCOM, che adotta da sempre tutte le misure necessarie in tema di tutela e sostegno dei lavoratori anche nella sfera personale. A tutto ciò l'azienda ha dato il nome di "ICCOM Welfare Program", che mira a ridurre lo stress lavorativo, favorendo la rotazione dei ruoli e a sostenere i lavoratori nella loro vita quotidiana tramite aiuti economici per il pagamento di servizi quali l'asilo o l'assistenza per gli anziani. ICCOM non utilizza formule contrattuali che possano ledere i diritti dei lavoratori perché il fine ultimo del rapporto di lavoro è la piena soddisfazione della persona. Decidiamo, valutiamo, programiamo tutti insieme, rispettando e valorizzando le opinioni di tutti, perché la scelta giusta viene dal confronto. ICCOM non ha mai pagato un singolo minuto di lavoro o una fornitura e non ha mai incassato un centesimo in nero e mai lo farà, nella convinzione che le leggi che regolano le attività economiche, anche quando rivedibili, costituiscano la base per un'attività onesta e ad armi pari con la concorrenza e una garanzia per i lavoratori.

Clienti

Riteniamo che l'attività di offrire e vendere i propri servizi debba essere totalmente onesta, trasparente e che l'offerta debba essere equilibrata. Non abbiamo mai adottato pratiche scorrette in un settore dove il trucco è la regola e abbiamo sempre anticipato le "direttive" con il buon senso e l'onestà. Non abbiamo mai posto vincoli illegali ai nostri Clienti, non abbiamo mai "dimenticato" di esporre l'IVA e non abbiamo mai vincolato il Cliente all'utilizzo del nostro router. Ci piace trattare i Clienti come vorremmo essere trattati.

Privacy

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), ICCOM S.r.l. fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei dati personali di ogni Cliente sul sito <https://www.ICCOM.it/privacy-policy/>.

I SERVIZI RETAIL DI ICCOM

La Connettività Wireless

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle Offerte Wireless attualmente in vigore (tutti gli importi sono da considerarsi IVA inclusa per i Clienti Famiglia e IVA esclusa per i Clienti Professionisti):

Comparto	Nome Tariffa/Opzione	Banda in Download	Banda in Upload	Costo Attivazione	Canone Mensile	Costo Disdetta	Router Incluso
----------	----------------------	-------------------	-----------------	-------------------	----------------	----------------	----------------

Iccom Internet Famiglia Wireless	Tariffa TURBO 10	10 Mb	2 Mb	0,00 €	22,90 €	200,00 € prima dei 24 mesi, 100,00 € dopo i 24 mesi	Standard
	Tariffa SONIC 30	30 Mb	10 Mb	0,00 €	26,90 €	200,00 € prima dei 24 mesi, 100,00 € dopo i 24 mesi	Standard
	Tariffa EXTRAORDINARY	30 Mb	3 Mb	0,00 €	29,90 €	200,00 € prima dei 24 mesi, 100,00 € dopo i 24 mesi	Standard
Iccom Internet Professionisti Wireless	Tariffa WORK CLASS 10	10 Mb	1 Mb	149,00 €	29,90 €	100,00 €	Standard
	Tariffa WORK CLASS 20	20 Mb	2 Mb	149,00 €	39,90 €	100,00 €	Standard
	Tariffa WORK CLASS 30	30 Mb	3 Mb	149,00 €	49,90 €	100,00 €	Standard
Iccom Internet Famiglia Wireless + Iccom Internet Professionisti Wireless	Opzione +100Mega (attivabile soltanto con le tariffe che prevedono una banda di 30 Mb in Download)	100 Mb	30 Mb	50,00 € (rimborsabili nel caso in cui si scelga di disattivarla entro 30 giorni dalla data di attivazione)	34,90 €	Disattivabile in qualsiasi momento senza alcun costo (lasciando attiva la Tariffa a cui è stata collegata)	Pro

La Fibra

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle Offerte Fibra attualmente in vigore (tutti gli importi sono da considerarsi IVA inclusa per i Clienti Famiglia e IVA esclusa per i Clienti Professionisti):

Comparto	Nome Tariffa/Opzione	Banda in Download	Banda in Upload	Costo Attivazione	Canone Mensile	Router	Costo Disdetta
Iccom Famiglia Fibra	Tariffa FIBRA GIGAPRO	30 Mb	3 Mb	50,00 €	35,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
	Opzione 100	100 Mb	3 Mb	50,00 €	45,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
	Opzione 200	200 Mb	3 Mb	50,00 €	50,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
	Tariffa FIBRA GIGAPRO 1000	1000 Mb	300 Mb	50,00 €	35,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
Iccom Professionisti Fibra	Tariffa FIBRA GIGAPRO	30 Mb	3 Mb	50,00 €	35,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
	Opzione 100	100 Mb	3 Mb	50,00 €	45,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi

	Opzione 200	200 Mb	3 Mb	50,00 €	50,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi
	Tariffa FIBRA GIGAPRO 1000	1000 Mb	300 Mb	50,00 €	35,00 €	Router Fibra a 5,00 €/Mese per 24 mesi	300,00 € prima dei 24 mesi, 150,00 € dopo i 24 mesi

La Linea Telefonica VoIP

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle Offerte di Telefonia VoIP attualmente in vigore (tutti gli importi sono da considerarsi IVA inclusa per i Clienti Famiglia e IVA esclusa per i Clienti Professionisti):

Comparto	Nome Piano Tariffario	Costo Attivazione	Canone Mensile	Costo Disdetta
Famiglia	ICCOM FREE VOIP A CONSUMO	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	ICCOM FREE VOIP 100/100	0,00 €	5,00 €	0,00 €
	ICCOM FREE VOIP 200/200	0,00 €	9,00 €	0,00 €
	ICCOM FREE VOIP 300/300	0,00 €	12,50 €	0,00 €
ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONICO: 59,00 € (include il primo anno di canone e un Telefono Cordless VoIP o un Adattatore ATA); CANONE MANTENIMENTO NUMERAZIONE TELEFONICA: 20,00 €/Anno (a partire dal secondo anno)				
Professionisti	VOIP 100/100	0,00 €	9,99 €	0,00 €
	VOIP 200/200	0,00 €	14,99 €	0,00 €
	VOIP 300/300	0,00 €	19,99 €	0,00 €
ATTIVAZIONE SERVIZIO TELEFONICO: 0,00 € (include il primo anno di canone e un Telefono Cordless VoIP o un Adattatore ATA); CANONE MANTENIMENTO NUMERAZIONE TELEFONICA: 0,00 €/Anno				

La Promozione "Collega un Amico"

Se un Cliente porta un amico o un familiare in ICCOM (fino a un massimo di 5 nuovi utenti collegati), entrambi avranno il diritto di ricevere uno sconto di 2,00 €/Mese per sempre.

I SERVIZI BUSINESS DI ICCOM

La Connettività Internet, la Telefonia VoIP, i Servizi di Hotspot e la Videosorveglianza

Di seguito si riporta uno schema riepilogativo dei Servizi Business attualmente offerti da ICCOM:

- LINEA INTERNET
 - Radio FWA con offerta dedicata
 - Fibra FTTC con offerta dedicata
 - Fibra FTTH con offerta dedicata
 - Doppia linea con tecnologia ibrida con offerta dedicata
- LINEA INTERNET + LINEA TELEFONICA
 - Linea dati, centralino e fax virtuali, telefoni e pacchetto minuti con offerta dedicata
- LINEA INTERNET + WI-FI
 - Linea dati, rete hotspot, sopralluogo preliminare con offerta dedicata
- LINEA INTERNET + SICUREZZA
 - Linea dati, telecamere, domotica aziendale, sopralluogo preliminare con offerta dedicata



I Servizi di Cloud Storage e le ulteriori Soluzioni Dedicare

ICCOM fornisce alle Aziende tutto lo spazio necessario a gestire il backup dei dati aziendali, su server ICCOM residenti in Italia, con un sistema automatico, programmabile e veloce.

Inoltre, i Servizi ICCOM sono ottimizzati per registratori di cassa, POS e portali fiscali pubblici e privati, in modo da offrire sempre le migliori soluzioni per soddisfare tutte le possibili esigenze dei Clienti.

L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ICCOM

La Verifica di Copertura

Per attivare i Servizi ICCOM è necessario verificare la presenza del segnale (copertura). La verifica di copertura viene effettuata tramite un simulatore virtuale e non intervenendo sul posto: non è dunque prevista la possibilità di effettuare dei sopralluoghi preliminari.

È interesse di ICCOM, così come del potenziale Cliente finale, stabilire al meglio la copertura della zona interessata e procedere solo nel caso in cui il servizio sia effettivamente erogabile.

I Servizi ICCOM vengono attivati solo quando la qualità del segnale radio è adeguata all'erogazione degli stessi, e cioè quando:

- la linea internet funziona secondo le caratteristiche tecniche previste dall'Offerta scelta dal Cliente;
 - il segnale possiede qualità sufficiente a garantire il funzionamento della Linea Telefonica VoIP.
- Prima dell'intervento della ditta installatrice che esegue i lavori necessari all'attivazione dei Servizi, il Cliente deve compilare e inviare il "Contratto di Attivazione" e tutti gli eventuali altri moduli necessari (modulo per l'Attivazione della Linea Telefonica, moduli per la richiesta di addebito del canone mensile, etc.) a uno dei contatti indicati sui moduli stessi.

Entro 20 (venti) giorni dalla data della ricezione di tale modulistica, l'installatore si occuperà di effettuare gli opportuni lavori.

L'Intervento di Installazione dei Servizi ICCOM

L'intervento di Installazione Standard dei Servizi ICCOM prevede il fissaggio dell'antenna su un supporto preesistente, fino a 10 m di cavo per il cablaggio dall'antenna al router Wi-Fi (che vengono entrambi concessi al Cliente in comodato d'uso gratuito) e fino a 1,5 ore di lavoro dell'installatore.

Durante l'intervento di installazione possono verificarsi 3 casi:

A) Se il servizio non è erogabile, il Cliente non ha nessun obbligo e non è tenuto a sostenere alcun costo: il "Contratto" verrà invalidato automaticamente e verranno rimborsati interamente al Cliente gli eventuali importi versati anticipatamente.

B) Se il servizio è erogabile, il "Contratto" ha validità a tutti gli effetti. In questa situazione, se il Cliente non ha intenzione di attivare il servizio, Iccom è disposta a invalidare il Contratto, se e solo se il Cliente si impegna a corrispondere un adeguato importo per l'intervento della ditta installatrice, quantificabile in 100,00 € (IVA esclusa). In caso di rifiuto, Iccom si riserva di impugnare il Contratto per vie legali e addebitare al Cliente tutti i costi e i canoni previsti.

C) Il terzo caso è quello in cui il servizio è erogabile, ma il segnale è debole e l'installatore può proporre dei lavori supplementari per alzare il supporto dell'antenna o utilizzare un'antenna ad alto guadagno; l'utente è ovviamente libero di accettare o meno il preventivo, che verrà effettuato sul momento. In caso di rifiuto, il Cliente non ha nessun obbligo, né costo e il "Contratto" viene invalidato. Nel caso in cui la necessità di tali lavori sia stata prevista nel Contratto, in presenza di segnale ottimale, valgono le condizioni del punto B).

Gli Apparati ICCOM

Antenna (anche ad alto guadagno), cavi, alimentatore e Router Standard sono in comodato d'uso, e la proprietà esclusiva è di ICCOM. Se il Contratto non viene rinnovato o viene disdetto, il Cliente deve restituire questi apparecchi integri e funzionanti.

Gli apparati VoIP, i router di modello non Standard e gli altri eventuali dispositivi vengono venduti da ICCOM al Cliente in soluzioni una tantum o rateizzate. Si precisa che, anche nei casi di acquisto rateizzato, si tratta comunque di un



acquisto vero e proprio dell'accessorio. In caso di disdetta anticipata del Contratto il Cliente dovrà pagare il prezzo pieno dell'apparato salvo le eventuali rate già corrisposte.

L'Attivazione della Linea Telefonica VoIP ICCOM

Se non si deve procedere alla portabilità di un numero di telefono (ma viene attivata una nuova numerazione), il Telefono VoIP e/o l'Adattatore ATA vengono spediti da ICCOM direttamente presso l'indirizzo indicato dal Cliente; in alternativa, il Cliente può richiedere l'intervento di un installatore per procedere al collegamento degli apparati e in questo caso accetta di farsi carico del costo del relativo intervento (si vedano tutti i costi degli interventi on-site nell'apposita tabella del paragrafo "Servizio Clienti - Assistenza Tecnica").

Se si deve procedere alla portabilità telefonica, le modalità di consegna e installazione degli apparati saranno le medesime, ma il Cliente non potrà utilizzare totalmente la Linea Telefonica VoIP ICCOM fino al completamento della procedura di portabilità telefonica.

Alcune fra le parti seguenti faranno riferimento alle Condizioni Generali di Contratto pubblicate al link: https://www.iccom.it/wp-content/uploads/Condizioni-Generali-di-Contratto_16-04-20.pdf.

LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI SERVIZI ICCOM

Modalità e Termine di Fatturazione e Pagamento

Se il servizio viene attivato, la fatturazione parte dal giorno dell'attivazione effettiva. La prima fattura potrà essere emessa immediatamente dopo l'attivazione (nella maggior parte dei casi viene emessa la settimana successiva all'attivazione) e fino al primo giorno del mese dispari successivo.

La prima fattura comprende:

- o l'eventuale costo dell'installazione;
- o le eventuali apparecchiature supplementari/gli eventuali costi supplementari dell'intervento di installazione;
- o l'importo dovuto per il primo bimestre.

Come già precedentemente anticipato, in caso di mancanza di segnale, rilevata durante l'installazione, tutti gli importi eventualmente versati in anticipo a ICCOM verranno rimborsati (senza alcun addebito) e le relative fatture verranno stornate.

ICCOM provvederà ad addebitare al Cliente il corrispettivo pattuito in canoni bimestrali anticipati, che saranno fatturati nel periodo compreso tra 15 (quindici) giorni prima e 15 (quindici) giorni dopo l'inizio del bimestre fatturato. La fatturazione inizia dalla data di attivazione del servizio e ogni fattura verrà inviata (in forma elettronica) da ICCOM con cadenza bimestrale, all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei pagamenti.

Le fatture saranno emesse con scadenza di pagamento a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura. Salvo eccezioni, le modalità di pagamento previste sono il bonifico bancario, l'addebito in conto corrente (SEPA) e l'addebito su Carta di Credito, per i quali ICCOM ha ricevuto l'apposita autorizzazione all'incasso da parte del Cliente.

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'SDD bancario o l'addebito su Carta di Credito, questi si impegna a fornire gli estremi di un conto corrente e di una Carta di Credito corretti, e garantisce a ICCOM la possibilità di poter procedere con l'addebito entro i termini previsti. In caso contrario, ICCOM si riserva il diritto di rifiutare come metodo di pagamento l'SDD bancario e l'addebito su Carta di Credito e di chiedere il saldo dei corrispettivi dovuti tramite bonifico bancario.

L'ASSISTENZA CLIENTI ICCOM

Servizio Clienti - Assistenza Tecnica

Il servizio di Assistenza Tecnica, fermo restando quanto stabilito nella Proposta Tecnico-Economica, avrà lo scopo di acquisire le chiamate e le altre tipologie di segnalazioni dei Clienti relative a problemi che si potrebbero verificare nel

corso della fornitura del servizio oggetto del relativo Contratto, indirizzando tali segnalazioni verso le specifiche strutture di Assistenza Tecnica di ICCOM.

Il servizio telefonico di Assistenza Tecnica sarà attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00; nei giorni festivi e al di fuori degli orari e dei giorni precedentemente indicati è possibile inviare la propria segnalazione registrando un messaggio in segreteria e/o inoltrando una richiesta tramite e-mail. Tutti i relativi contatti verranno riportati in seguito nel successivo paragrafo "Contatti" della presente Carta dei Servizi. Si chiarisce che il servizio di Assistenza Tecnica riguarda solo i casi elencati nella Proposta, e che ogni altro intervento richiesto dal Cliente sarà addebitato al Cliente stesso da ICCOM, salvo quanto espresso negli articoli 19 e 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

Si ricorda che il primo tecnico è il Cliente stesso, che ha a disposizione tutte le informazioni pubblicate sul sito www.iccom.it (alla pagina <https://www.iccom.it/assistenza-tecnica/>) e le indicazioni fornite telefonicamente dall'Assistenza Tecnica ICCOM per verificare il corretto collegamento degli apparati. In caso di richiesta esplicita, ICCOM invierà una delle ditte incaricate a effettuare l'assistenza on-site, i cui costi sono riportati nella tabella sottostante.

Gli apparati ICCOM sono garantiti nel loro corretto funzionamento, e sostituiti gratuitamente solamente in caso di difetto di fabbricazione ed entro i 2 (due) mesi dall'inizio dell'utilizzo degli stessi.

In caso di guasti dovuti a intemperie, malfunzionamenti della rete elettrica del Cliente o comunque cause estranee alla responsabilità di ICCOM (es: antenna fulminata, bruciata, ossidata, bagnata, aperta, alimentatore guasto per sovraccarico, etc.), ICCOM si occuperà di sostituire il componente, ma sarà addebitato al Cliente, salvo eccezioni, il costo del componente guasto e dell'intervento tecnico eventualmente effettuato per la sostituzione del componente stesso.

In caso di furto, manomissione, smontaggio, occultamento, etc. degli apparecchi, che avvenga prima che ICCOM abbia avuto la possibilità di "resettarli" e impedirne l'hackeraggio, ICCOM procederà con l'iter legale relativo: denuncia per furto di hardware e software proprietario.

Per questi motivi consigliamo di assicurare l'attrezzatura, analogamente a quanto si è soliti fare con le antenne TV.

Il materiale fornito da ICCOM (router, telefoni VoIP, etc.) è prodotto da grandi aziende del settore, che in quanto tali si occupano della garanzia, tramite una capillare rete di rivenditori distribuita in tutta Italia ed esterna a ICCOM. La "garanzia" di ICCOM dura 7 (sette) giorni dal momento dell'installazione, periodo in cui l'utente può verificare il funzionamento corretto ed eventuali difetti di fabbrica.

I dispositivi ICCOM vengono forniti già perfettamente configurati e pronti all'uso, quindi il Cliente non dovrà mai resettarli.

Si ricorda al Cliente che non è garantita alcuna assistenza gratuita su dispositivi (router e telefoni VoIP/adattatori ATA) non forniti da ICCOM, né per la loro configurazione, né per la loro futura gestione.

ICCOM ha facoltà di indicare su esplicita richiesta del Cliente, aziende partner per l'intervento tecnico on-site, in tutti i casi in cui l'assistenza non sia prevista dal Contratto sottoscritto e rappresenti un'attività eccezionale da parte di ICCOM, lasciando il Cliente libero di decidere se affidarsi a loro o meno. In questi casi ICCOM non è responsabile del loro operato e il lavoro sarà fatturato direttamente dalle altre aziende al Cliente.

Per quanto riguarda le caratteristiche e le modalità di erogazione del Servizio di Assistenza Tecnica on-site, si riporta di seguito una tabella con il listino prezzi attualmente in vigore:

Nome Attività	Costo Cliente Famiglia (I.E.)	Costo Cliente Professionista (I.E.)
Prima Installazione/Attivazione KO	0,00 €	0,00 €
Intervento Tecnico On-Site (Ripuntamento CPE, Cambio CPE per problemi di Segnale, etc.)	61,47 €	75,00 €
Supplemento per CPE HG nel caso di cambio CPE per Problemi di Segnale	40,98 €	50,00 €

Cambio CPE per Usura, Manomissioni, Eventi Atmosferici, Cause Terze, etc.	127,05 €	155,00 €
Ore Extra di Intervento	36,88 €	45,00 €
Intervento Tecnico da Remoto	28,69 €	35,00 €
Alimentatore PoE	8,20 €	10,00 €
Estensione di Cavo UTP Cat. 5E (al metro)	1,64 €	2,00 €
Estensione di Cavo UTP Cat. 6 con Doppia Guaina (al metro)	2,46 €	3,00 €
Tubazione Esterna IP55 in PVC + Accessori (al metro)	14,75 €	18,00 €
Staffa a L o Dritta	40,98 €	50,00 €
Palo da 2 metri	102,46 €	150,00 €
Kit da 2 Pali da 3 metri	184,43 €	225,00 €
Kit da 3 Pali	245,90 €	300,00 €
Tegola in Gomma + Cappuccio	24,59 €	30,00 €

Le tempistiche massime di intervento previste dal Contratto, in caso di guasti, sono le seguenti:

- a) Per i clienti ICCOM Famiglia fino a 14 (quattordici) giorni lavorativi, con risoluzione del problema in 7 (sette) giorni lavorativi nel 99% dei casi. Laddove il Cliente richiedesse un intervento urgente (entro 48 ore), gli verrà addebitato un importo supplementare di 100,00 € (IVA inclusa).
- b) Per i clienti ICCOM Professionisti fino a 7 (sette) giorni lavorativi, con risoluzione del problema in 4 (quattro) giorni lavorativi nel 99% dei casi. Laddove il Cliente richiedesse un intervento urgente (entro 24 ore), gli verrà addebitato un importo supplementare di 150,00 € (IVA esclusa).

Servizio Clienti - Contatti

Per richieste di informazioni amministrative: info@iccom.it

Per richieste di informazioni commerciali: servizioclienti@iccom.it

Per richieste di assistenza tecnica da parte di Clienti: assistenza@iccom.it

PEC: info@pec.iccom.it

Numero di telefono: 011/0133090 (Tasto 1 - Assistenza Commerciale per i nuovi Clienti, Tasto 2 - Assistenza Amministrativa, Tasto 3 - Assistenza Tecnica)

Il Servizio Clienti Telefonico risponde dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, dal Lunedì al Venerdì.

LE MODALITÀ DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Durata contrattuale e recesso

Se non previsto esplicitamente in sede di stipula, il Contratto avrà validità 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di attivazione del servizio, e si rinnoverà tacitamente per identici periodi temporali salvo disdetta di ICCOM o del Cliente da comunicarsi, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni prima della scadenza, con l'invio dell'apposito modulo di recesso presente sul sito www.iccom.it, o tramite posta a ICCOM S.r.l., Via Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), o tramite e-mail all'indirizzo servizioclienti@iccom.it.

Ciascuna Parte può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicare all'altra Parte per iscritto e, nel caso in cui sia il Cliente a voler recedere dal Contratto, egli dovrà procedere con l'invio dell'apposito Modulo di Recesso all'indirizzo di posta servizioclienti@iccom.it, salvo dove diversamente indicato. Resta comunque a carico del Cliente il pagamento del canone in corso al momento della cessazione.

Nel caso in cui nel primo anno si verifichi un disservizio attribuibile a ICCOM e i tempi di risoluzione risultino superiori a 15 (quindici) giorni lavorativi, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza riconoscere a ICCOM i canoni seguenti a quello in corso al momento del recesso.

Nel caso in cui, a seguito di uno studio di fattibilità dettagliato, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Cliente, ciascuna delle Parti potrà concordare nuove caratteristiche tecniche per il Servizio richiesto (avviando un nuovo studio di fattibilità) o recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, inviando l'apposito modulo di recesso (presente sul sito www.iccom.it) compilato e firmato via fax al numero 011/0432546, o via e-mail all'indirizzo servizioclienti@iccom.it. La disdetta dovrà essere mandata con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo dalla decorrenza. In caso di recesso verrà addebitato un costo di disattivazione della linea pari a 100,00 €, comprendente l'intervento del tecnico per il recupero dell'antenna e il ritiro degli apparati. Se il Cliente ha attivato anche la linea voce tale costo ammonterà a 150,00 €. Se il Cliente avrà attivato una tariffa a installazione gratuita il costo di disattivazione sarà di 200,00 € prima del decorrere dei 24 mesi contrattuali e 100,00 € dopo il decorso dei 24 mesi.

Come descritto nel precedente art.4, comma 14 delle Condizioni Generali di Contratto, è a carico del Cliente l'onere del recupero delle apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio, che dovranno essere riconsegnate a ICCOM perfettamente funzionanti e complete di tutti gli accessori. Il Cliente dovrà rendersi disponibile a fissare un appuntamento con l'installatore per effettuare lo smontaggio dell'antenna e il recupero degli apparati. In alternativa, il Cliente potrà decidere di smontare autonomamente gli apparati e di restituirli a ICCOM consegnandoli a uno dei rivenditori autorizzati o spedendoli all'indirizzo Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO). La mancata disponibilità a scegliere e attuare una delle opzioni soprastanti entro 30 giorni dalla data di decorrenza della disdetta varrà come una mancata restituzione e comporterà l'addebito dei costi degli apparati (visionabile sul sito <https://www.iccom.it/trasparenza/>).

ICCOM non risponde in alcun modo per danneggiamenti, furti o smarrimenti dei beni restituiti con spedizioni non assicurate.

Reclami e Rimborsi

Tutti i reclami dovranno essere indirizzati a ICCOM S.r.l., all'indirizzo: Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), mediante lettera raccomandata A/R, contenente una dettagliata e puntuale esposizione dei fatti. ICCOM provvederà a rispondere al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, salvo casi di particolare complessità che richiedono tempo maggiore.

Le richieste di rimborso o di reclamo dovranno essere inoltrate con le suddette modalità entro i termini previsti per il pagamento delle fatture, così come disciplinato nella Proposta Tecnico-Economica.

I canoni verranno rimborsati solo ai Clienti che avranno subito un disservizio totale superiore ai 15 (quindici) giorni lavorativi consecutivi.

Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ICCOM per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal successivo art. 23 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

NOTE CONCLUSIVE

La Funzione della Carta dei Servizi ICCOM



La Carta dei Servizi di ICCOM è indirizzata a tutta la Clientela e, insieme alle Condizioni Generali di Contratto, ha la funzione di migliorare la qualità e la trasparenza del rapporto fra ICCOM e i suoi Clienti, disciplinandone le caratteristiche contrattuali.

La Carta dei Servizi presenta un riepilogo completo ed esaustivo dei riferimenti e dei contatti da consultare per usufruire dell'Assistenza Clienti ICCOM; contattando gli indirizzi e-mail e/o il numero telefonico riportati sulla Carta dei Servizi, i Clienti comunicano direttamente con i membri dello Staff di ICCOM appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione di natura commerciale, tecnica o amministrativa.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web www.iccom.it.