



Carta dei Servizi ICCOM

CHI È ICCOM?

L'Azienda

ICCOM è uno dei più grandi operatori di 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, programmiamo 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/>.

Le parti seguenti saranno estratte dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate al link <https://www.ICCOM.it/wp-content/uploads/Condizioni-Generali-di-Contratto.pdf>, alle quali si farà riferimento.

Modalità e Termine di Fatturazione e Pagamento

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.

ICCOM si riserva il diritto di modificare i prezzi e i costi dei servizi scelti dal Cliente, nonché la cadenza di fatturazione previo invio di comunicazione scritta con preavviso di 30 (trenta) giorni, così come stabilito dall'art.70, n.4, del Codice delle Comunicazione Elettroniche.

Il pagamento delle fatture emesse da ICCOM dovrà essere effettuato per l'intero importo fatturato. In caso di contestazione, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo e ogni altro strumento di legge in vigore, effettuando il pagamento per la parte non contestata.

Nel caso in cui una delle Parti rilevi errori nelle fatture emesse o ricevute lo comunicherà all'altra Parte, inviandole l'opportuna documentazione. A seguito delle dovute verifiche, si procederà alla fatturazione o alla rettifica di fatturazione di congruaggio. Resta inteso che in tal caso il Cliente sarà comunque tenuto a versare l'ammontare non contestato della fattura.

Nel caso in cui il Cliente paghi in ritardo le fatture oggetto del relativo Contratto, ICCOM potrà addebitare al Cliente le spese bancarie, i costi dei vari solleciti sostenuti sommati a un'indennità di mora, nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 (tre) punti percentuali.

Nel caso in cui il Cliente abbia maturato suddetti interessi moratori, ai sensi di quanto sopra indicato, gli stessi verranno addebitati nella fattura successiva (importo fuori campo IVA, ex DPR n. 633 del 26/10/1972 e successive modificazioni). Decorso inutilmente il termine di pagamento, ICCOM potrà procedere con avvisi, abbassamento della connessione alla banda minima garantita e infine alla sospensione dei servizi erogati, il tutto previa comunicazione scritta.

Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 30 (trenta) giorni dall'intervento di sospensione, ICCOM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C., salvo ogni altro rimedio di legge.

L'applicazione dei suddetti interessi moratori verrà sospesa nel caso di attivazione di procedure di contestazione degli addebiti.

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.

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono totalmente l'utilizzo dei servizi, oltre i tempi di ripristino previsti da ogni tipologia di Contratto, dovranno essere comunicate per iscritto a ICCOM al seguente indirizzo: ICCOM S.r.l., Via Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), e anticipando la comunicazione via Pec all'indirizzo info@pec.iccom.it.

Al Cliente sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività messe in atto, con la facoltà di interrompere, ex. Art. 1454 C.C., il Contratto.

Il servizio 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.

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 presenti Condizioni Generali di Contratto.

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, ecc.)	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, ecc.	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 €

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 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, 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 e avviare 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 presenti 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 ad almeno uno dei tre appuntamenti richiesti da parte del tecnico per lo smontaggio dell'antenna e il recupero degli apparati. La mancata disponibilità 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 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 superiore ai 14 (quattordici) giorni 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.

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.

Note conclusive

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.