

CARTA DEI SERVIZI

Indice

CARTA DEI SERVIZI.....	1
1 PREMESSA.....	1
Art. 2 - Carta.....	1
La Carta dei Servizi, attraverso le offerte proposte, propone di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, non discriminazione, tutela dei minori e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità.	1
Art. 3 - Applicazione	1
rapporti di Salescomm s.r.l con i propri Clienti.	1
1.1 LA SOCIETA' Salescomm srl.....	1
2 PRINCIPI.....	1
3. IMPEGNI.....	2
3.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI.....	2
3.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI	4
5 SERVIZI	6
6 PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	6
7 PUNTI DI CONTATTO	6

EDIZIONE gennaio 2026

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni che Salescomm srl offre ai propri clienti.

Art. 2 - Carta

La Carta dei Servizi, attraverso le offerte proposte, propone di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, non discriminazione, tutela dei minori e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità.

Art. 3 - Applicazione

rapporti di Salescomm s.r.l con i propri Clienti.

Salescomm srl ha predisposto la Carta dei Servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (adottate in data 24 luglio 2003 e relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004.

1.1 LA SOCIETA' Salescomm srl

Salescomm ha sede legale a Roma, Via Pontedassio 18, e-mail info@pec.salescomm.it,

Salescomm è un operatore autorizzato a fornire servizi di telefonia fissa sull'intero territorio nazionale.

Salescomm è attiva nel mercato della fonia su IP (VOIP), avvalendosi con riguardo a tale offerta delle infrastrutture e accordi commerciali di altri operatori di telecomunicazione.

2 PRINCIPI

| 1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Salescomm fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i Clienti, non operando discriminazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo tra:

- sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche;
- le diverse aree geografiche;
- le diverse categorie o fasce di Clienti.

Salescomm si impegna a favorire e a comunicare ai Clienti qualsiasi forma di fruizione dei servizi, volta a consentire ai disabili e agli anziani parità di accesso e di utilizzo dei servizi di telecomunicazioni.

2. RISPETTO DELL'AMBIENTE

Intenti al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile"

3. ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

Saranno previste offerte con condizioni economiche agevolate.

4. CONTINUITÀ

Salescomm eroga i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di assistenza tecnica, di manutenzione e di riparazione, anche conseguenti ad un eventuale guasto e/o malfunzionamento, nonché a cause di forza maggiore.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni totali del servizio, Salescomm ne dà comunicazione ai propri Clienti con congruo anticipo tramite e-mail o comunicazione scritta, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed un recapito, sia telefonico che e-mail, al quale potersi rivolgere per ottenere assistenza e informazioni. Qualora si renda necessario effettuare un intervento tecnico presso la sede del Cliente, Salescomm concorderà un appuntamento con un tecnico, munito di riconoscimento.

5. DIRITTO DI SCELTA

| La stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali sono resi ugualmente accessibili e praticabili mediante procedure semplici e chiare.

6. PARTECIPAZIONE

Salescomm è disponibile a ricevere suggerimenti e/o indicazioni da utente o associazione di consumatori può produrre, garantendo un riscontro entro 90 giorni dalla data della ricezione del/i suggerimento/i.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Garantire al Cliente il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

8. SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Il miglioramento sarà garantito attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute da Salescomm più idonee allo scopo.

9. CORTESIA

Salescomm si avvale di Customer Care qualificato, in grado di garantire ai Clienti la massima professionalità, competenza e cortesia.

3. IMPEGNI

3.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Al fine di garantire un rapporto trasparente con i Clienti, Salescomm si impegna a presentare, in modo ordinato e chiaro, i contenuti dei servizi offerti, i termini e le modalità di fornitura dei medesimi. In particolare:

- comunicare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicati, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio;

- presentare ai Clienti l'informativa di cui all'art. 13 del d.lgs. 196/2003, sulle modalità di trattamento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali;
- fornire ai Clienti informazioni riguardanti la disponibilità e le modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, come previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, nonché la disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione (con particolare riguardo a quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori);
- informare i Clienti del loro diritto di scegliere se essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, nonché le modalità di fornitura degli elenchi vedi delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato e le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale per portabilità del numero.

2. OFFERTE DEI SERVIZI

Salescomm si impegna a riportare nelle offerte, che sono parte integrante del contratto di fornitura dei servizi:

- la descrizione del servizio offerto;
- le condizioni tecniche ed economiche con riguardo tra l'altro a:
- il dettaglio dei prezzi applicati;
- il tempo di fornitura e di attivazione dei servizi offerti;
- i riferimenti e gli orari in cui l'assistenza tecnica è attiva.
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di comunicazione ai Clienti delle modifiche ai contenuti tecnico- economici dei servizi offerti e del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni;
- gli indennizzi e i rimborsi cui i Clienti hanno diritto qualora il servizio non sia soddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

Salescomm si impegna inoltre a comunicare ai Clienti, con un preavviso di almeno 30 giorni, eventuali modifiche alle condizioni contrattuali, nonché il diritto degli stessi di recedere dal contratto, senza penali,

in caso di mancata accettazione delle suddette modifiche.

3. CONSUMI

È fornito al Cliente, previa richiesta e senza ulteriori costi, uno strumento che consenta di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Salescomm si riserva, previo avviso al Cliente:

- in caso di utilizzo anomalo o uso fraudolento, di sospendere il servizio/i offerto/i;
- l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza modalità e tempistica di fatturazione, in caso di utilizzo del servizio in modo massivo o superiore a quanto previsto in fase di contrattazione.

4. PAGAMENTO DEI SERVIZI

Salescomm inserisce nelle fatture relative ai servizi attivi:

- le scadenze e le modalità di pagamento e di ricorso;
- le informazioni concernenti i pagamenti, quali ad esempio pagamenti anticipati, ratei di canoni o consumi pregressi e/o contributi di disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali relative variazioni;
- per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, la richiesta di pagamento degli interessi il cui importo non è tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, e sue successive modifiche e integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

Le fatture saranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del relativo pagamento, salve le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dei Clienti, Salescomm non richiede il pagamento di alcun compenso in caso di attivazione o di disattivazione di linee o di contratti ovvero di fornitura di beni o di servizi non richiesti. In tal caso, Salescomm si farà carico di tutti i costi necessari per procedere al ripristino della precedente configurazione.

3.5 RECLAMI E SEGNALAZIONI

I Clienti possono presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica ai recapiti indicati nel successivo punto 7 ("Punti di contatto").

Salescomm darà riscontro alle segnalazioni ricevute con celerità, e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento delle segnalazioni/reclami saranno comunicati i provvedimenti o le misure finalizzati a rimuovere le irregolarità riscontrate. In caso di rifiuto delle segnalazioni/reclami, la risposta sarà in forma scritta e adeguatamente motivata con l'indicazione degli accertamenti effettuati. Nel caso che i riscontri non siano giudicati soddisfacenti, si comunicheranno al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, come da delibera n. 182/02/CONS. È facoltà del Cliente esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, fatte salve le eventuali controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del/i servizio/i.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato "A" alla delibera n. 182/02/CONS.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito/fraudolento, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati; in caso contrario, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

6. ASSISTENZA

Salescomm fornisce un servizio di assistenza clienti - accessibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, nonché per posta o in via telematica è possibile segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti connessi ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo al numero telefonico di assistenza indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

7. QUALITA' DEI SERVIZI

Salescomm, nell'ottica di fornire un servizio di eccellenza, si impegna a garantire tempi certi nell'attivazione dei servizi offerti. In particolare:

- per i servizi a sovrapprezzo, si rispettano le tempistiche definite dal D.M. 145/06, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;
- per le numerazioni 800,199 l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Salescomm, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;
- per le numerazioni geografiche VOIP, l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Salescomm, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.

Salescomm adotterà gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi e i periodi di misurazione previsti dagli allegati da 1 a 12 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.254/04/CSP.

I suddetti obiettivi di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, nonché ai Clienti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Salescomm provvederà a pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati effettivamente raggiunti nell'anno solare di riferimento ed invia, contestualmente, tale relazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Salescomm rimborsa al Cliente le somme erroneamente addebitate e, in caso di servizi prepagati, informa i Clienti della possibilità di richiedere il rimborso stesso. L'accredito degli importi dovuti avverrà entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, il Cliente sarà informato della possibilità di richiedere tale accredito.

2. INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679

I dati personali conferiti dai Clienti sono richiesti, raccolti e trattati da Salescomm, in qualità di Titolare del Trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679, recante il "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali" (di seguito denominato anche "RGPD"), per le sole finalità relative alla gestione dei servizi contrattualizzati.

A) TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Salescomm S.r.l., Via Pontedassio 18, 00164 Roma (RM); il Cliente, per l'esercizio dei diritti illustrati alla sezione "Diritti degli interessati", può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali, scrivendo al seguente indirizzo e-mail info@pec.salescomm.it, tel. [080 472 2586](tel:0804722586), nonché inviando una comunicazione alla sede del Titolare all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali.

B) TIPOLOGIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

I dati personali trattati sono esclusivamente quelli che risultano necessari a dare corretta esecuzione al contratto di fornitura dei servizi richiesti. Il trattamento riguarderà, pertanto, dati personali comuni (nome, cognome, residenza, eventuale domicilio, indirizzo di posta elettronica) e i dati contabili e di consumo relativi ai servizi richiesti dal Cliente.

Per finalità di sicurezza Salescomm potrà trattare, altresì, i dati giudiziari relativi a condanne penali e a reati, di cui all'art. 10 del RGPD.

C) FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

Le tipologie di dati personali sono trattati esclusivamente al fine dell'esecuzione del contratto di servizi sottoscritto.

La base giuridica del trattamento dei suddetti dati personali è rappresentata dall'art. 6, par. 1, lett. b), del RGPD, essendo il trattamento necessario all'esecuzione del contratto.

D) MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali è svolto sia manualmente che con mezzi informatici e telematici, ed è finalizzato esclusivamente ad assolvere agli obblighi derivanti dal contratto ovvero da norme di legge. I dati personali saranno trattati direttamente dal Titolare tramite i propri dipendenti, appositamente autorizzati ex art. 29 RGPD al trattamento.

I dati potranno essere altresì trattati per conto del Titolare da altri soggetti a tale scopo nominati responsabili ex art. 28 RGPD.

E) FACOLTATIVITÀ E OBBLIGATORietà DEL CONSENSO

Il conferimento dei dati personali è necessario ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto di servizi. L'eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di procedere alla stipula dello stesso.

Salescomm chiede al Cliente il consenso a trattare i suoi dati di contatto anche dopo il termine del contratto per tenerlo aggiornato sulle iniziative commerciali di Salescomm.

F) CIRCOLAZIONE, COMUNICAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali del Cliente saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea.

Tali dati personali saranno comunicati esclusivamente a soggetti individuati dalla legge ed in nessun caso saranno trasferiti al di fuori dell'Unione.

G) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali del Cliente oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra, saranno conservati in ragione dei tempi di conservazione degli atti e/o dei documenti che li contengono e, comunque, per un periodo non inferiore ai termini che la legge riconosce per esperire eventuali azioni nei confronti del Titolare.

H) DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione alle diverse tipologie di dati personali riferiti al Cliente, quest'ultimo, ai sensi degli articoli 15-22 del RGPD, ha il diritto di:

- (i) accedere e chiederne copia;
- (ii) richiedere la rettifica;
- (iii) richiedere la cancellazione;
- (iv) ottenere la limitazione del trattamento;
- (v) opporsi al trattamento;
- (vi) ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;

(vii) proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art 77 del GDPR. A tal fine può utilizzare il modello messo a disposizione dal Garante per la protezione dei dati personali di cui al link: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>.

Per l'esercizio dei diritti o per la revoca del consenso il Cliente può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali scrivendo al seguente indirizzo e-mail info@pec.salescomm.it, tel. [080 472 2586](tel:0804722586) nonché inviando una comunicazione alla sede del Titolare all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali.

5 SERVIZI

Servizi offerti:

5.1 NNG Numerazioni Non Geografiche

Salescomm offre ai propri Clienti le numerazioni con prefisso 800, 199, 84X, 89X e 178 disciplinate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni con la Delibera n. 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR) e dal successivo Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06 e delibera n. 26/08/CIR - G. U. n. 172 del 24 luglio 2008 – 8/15/CIR e successive modifiche ed integrazioni.

- 800, numeri con addebito al chiamato;
- 84X, numerazioni con addebito ripartito;
- 89X, numerazioni a sovrapprezzo;
- 199, numerazioni per assistenza tecnica;
- 178, numerazioni ad uso personale;
- 55, numerazioni nomadiche.

2. Servizi di Piattaforma di Rete Intelligente

Salescomm amplia l'offerta per Numerazioni Non Geografiche con un pacchetto di servizi di Rete Intelligente con cui il Cliente può configurare la singola numerazione in relazione alle proprie esigenze. In conformità con il Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06.

3. Numerazioni VoIP

Salescomm offre ai propri Clienti la possibilità di avere numerazioni VOIP su infrastrutture a larga banda di terzi. Le numerazioni sono di due tipologie:

- numerazioni distretto più numero identificativo;
- numerazioni nomadiche; numerazioni identificate dal prefisso 55 utilizzabili sull'intero territorio nazionale.

6 PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è resa disponibile ai Clienti prima dell'esecuzione del contratto, indicando, il percorso internet di Salescomm <https://www.salescomm.it/carta-dei-servizi-ed-gennaio-2026.pdf> dove è possibile reperirla.

7 PUNTI DI CONTATTO

Per qualunque esigenza, è possibile contattare Salescomm mediante:

- Telefono: 0 8 0 4 7 2 2 5 8 6 , dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
- E-mail: info@salescomm.it
- Posta: Salescomm S.r.l., Via Pontedassio 18, 00164 Roma (RM)