Carta dei Servizi

Erretielle Telecomunicazioni S.r.l. – versione 2026-11

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi descrive i principi, gli impegni e i livelli di qualità con cui Erretielle Telecomunicazioni S.r.l. ("Erretielle") fornisce i propri servizi di comunicazione elettronica, in attuazione della normativa dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Erretielle offre i propri servizi esclusivamente a imprese e professionisti titolari di partita IVA. Gli impegni descritti nella Carta sono quelli previsti dal Contratto di fornitura (Condizioni Generali e Condizioni Specifiche dei singoli Servizi), che ne contiene la disciplina completa.

Chi siamo

Ragione sociale	Erretielle Telecomunicazioni S.r.l.
Sede	Via Bruno Buozzi 129, 20089 Rozzano (MI)
P.IVA e C.F.	09900710154
PEC	erretielletelecomunicazioni@pec.it
Siti	www.erretielle.it – www.be-tech.net

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Erretielle fornisce i Servizi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza distinzioni a parità di condizioni tecniche ed economiche.

Continuità

I Servizi sono forniti in modo continuo e regolare. Le interruzioni dovute a manutenzioni programmate sono comunicate in anticipo e svolte, ove possibile, in orari di minore utilizzo; in caso di guasto Erretielle si impegna a ridurre al minimo il disservizio, nei tempi indicati al punto 6.

Partecipazione

Il Cliente può presentare osservazioni, suggerimenti e reclami ai recapiti indicati al punto 3; Erretielle li valuta per migliorare i Servizi.

Efficienza ed efficacia

Erretielle adotta le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più adeguate per fornire i Servizi in modo efficiente e per migliorarne nel tempo la qualità.

Chiarezza e cortesia

Erretielle si impegna a usare un linguaggio semplice e chiaro nei contratti, nelle fatture e nelle comunicazioni, e a trattare il Cliente con cortesia e disponibilità. Il personale è tenuto a farsi riconoscere nei contatti con il Cliente.

Diritto di scelta

Il Cliente può scegliere tra i Servizi offerti e cambiare operatore secondo le procedure previste dalla normativa, comprese quelle di portabilità del numero.

Riservatezza e sicurezza

Erretielle tratta i dati personali del Cliente nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, secondo l'informativa riportata nel Contratto e pubblicata sul sito, e adotta misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati e le comunicazioni.

3. INFORMAZIONI E CONTATTI

Assistenza tecnica e commerciale	+39 02 66666 830
Orari	dal lunedì al venerdì, 9:00–13:00 e 14:00–18:00, esclusi i festivi
Email	assistenza@erretielle.it (sempre attiva)
Comunicazioni formali	PEC erretielletelecomunicazioni@pec.it oppure raccomandata A/R a Erretielle Telecomunicazioni S.r.l., Via Bruno Buozzi 129, 20089 Rozzano (MI)

Recessi, disdette e richieste di indennizzo vanno inviati per iscritto con le modalità indicate alla voce "Comunicazioni formali". I reclami possono essere inviati con le stesse modalità oppure per email a assistenza@erretielle.it. Sul sito sono disponibili i moduli di recesso, disdetta e reclamo.

Sui siti www.erretielle.it e www.be-tech.net sono pubblicati la presente Carta dei Servizi, le Condizioni Generali e Specifiche di fornitura, l'informativa sul trattamento dei dati personali e le loro versioni precedenti. Le modifiche delle condizioni sono comunicate al Cliente con almeno 30 giorni di preavviso; se sfavorevoli, il Cliente può recedere senza penali.

4. I SERVIZI

Erretielle fornisce, secondo le rispettive Condizioni Specifiche:

- servizi di connettività a Internet: fibra (FTTH / FTTC), fibra con SLA Premium, fibra dedicata, wireless (FWA) e wireless dedicato, con i servizi accessori di backup e di indirizzamento IP;
- servizi voce su protocollo IP: canali a consumo o flat, numeri geografici nuovi o portati da altro operatore;
- centralino telefonico in cloud;
- apparati a noleggio e in vendita (router, firewall, terminali telefonici, centralini);
- assistenza tecnica e manutenzione.

5. CONTRATTO E ATTIVAZIONE

Il Contratto si conclude con l'accettazione di Erretielle, anche mediante l'avvio delle attività di attivazione. Prima dell'attivazione Erretielle verifica la fattibilità tecnica del Servizio presso la sede indicata dal Cliente.

La data di attivazione è concordata con il Cliente dopo la verifica di fattibilità e dipende anche dai tempi dell'operatore di accesso e da eventuali permessi di terzi; per questo non sono previsti tempi massimi di attivazione. Al termine dell'installazione Erretielle verifica il funzionamento del Servizio (collaudo); il Cliente può segnalare entro 3 giorni lavorativi un Servizio non funzionante.

Il Contratto ha la durata indicata nel Modulo di Contratto e si rinnova tacitamente salvo disdetta. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento con 30 giorni di preavviso, con le conseguenze economiche previste dal Contratto. Il Cliente microimpresa o piccola impresa che conclude il Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza può recedere senza penali entro 14 giorni dalla sottoscrizione, o entro 10 giorni lavorativi se il Contratto è concluso a distanza.

6. ASSISTENZA E RIPARAZIONE DEI GUASTI

Il Cliente può segnalare un guasto in qualsiasi momento all'indirizzo assistenza@erretielle.it o, negli orari del punto 3, al numero +39 02 66666 830. Erretielle prende in carico la segnalazione entro 3 ore lavorative; l'orario lavorativo va dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00, esclusi i festivi, e una segnalazione fatta la sera viene presa in carico la mattina successiva.

Tempi massimi di ripristino

SERVIZIO	RIPRISTINO DEL SERVIZIO INTERROTTO
Fibra (FTTH / FTTC)	entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico
Fibra con SLA Premium	entro 24 ore solari dalla presa in carico
Fibra dedicata	entro 24 ore solari dalla presa in carico
Wireless (FWA)	nel più breve tempo possibile, senza tempi garantiti
Wireless dedicato	entro 2 giorni solari dalla presa in carico
Servizi voce (guasti della piattaforma voce)	entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico
Centralino cloud (guasti della piattaforma)	entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico

- Per servizio interrotto si intende l'assenza totale del Servizio. Una linea funzionante ma con velocità ridotta (degrado) viene presa in carico ed Erretielle si impegna a risolvere il problema, senza tempi garantiti; per la fibra dedicata il degrado viene risolto entro 7 giorni solari.
- Per la fibra dedicata Erretielle garantisce una disponibilità del 99,80% su base annua; per il centralino cloud una disponibilità del 99,5% su base mensile.
- Se un servizio voce è interrotto per un guasto della connessione a Internet, si applicano i tempi della connessione se fornita da Erretielle; nessun tempo è garantito se la connessione è fornita da terzi.
- Dal calcolo dei tempi si escludono: sospensioni dovute a terzi o non imputabili a Erretielle; attesa di permessi di enti pubblici o privati; tempo in cui il Cliente non è reperibile o non rende accessibili locali e impianti; attesa di un intervento concordato con il Cliente; spedizione di apparati in sostituzione; manutenzioni programmate comunicate in anticipo; forza maggiore.
- Le manutenzioni programmate che comportano interruzioni sono comunicate con almeno 24 ore di anticipo.

Gli interventi non dovuti a guasti imputabili a Erretielle, e quelli che non possono essere eseguiti per cause imputabili al Cliente (interventi a vuoto), sono a pagamento secondo il Contratto: 50,00 € + IVA per l'intervento gestito a distanza e 90,00 € + IVA per l'intervento con tecnico sul posto.

7. INDENNIZZI

Se Erretielle non rispetta per causa a sé imputabile i tempi di ripristino del punto 6, il Cliente ha diritto ai seguenti indennizzi:

- **Fibra con SLA Premium:** se il servizio non è ripristinato entro 24 ore solari, è rimborsato il canone mensile della linea e dello SLA Premium del mese del guasto.
- **Fibra dedicata:** se il servizio non è ripristinato entro 24 ore solari, sono riconosciuti 10,00 € + IVA per ogni ora di ritardo, fino a un massimo di 500,00 € + IVA per guasto.
- **Servizi voce e centralino cloud:** una percentuale del canone mensile dei servizi interessati, secondo la tabella seguente.

RITARDO NEL RIPRISTINO	INDENNIZZO
da 1 a 2 giorni	10% del canone mensile
da 3 a 5 giorni	30% del canone mensile
da 6 a 10 giorni	50% del canone mensile
da 11 a 15 giorni	100% del canone mensile
oltre 15 giorni	100% del canone mensile più il canone giornaliero per ogni ulteriore giorno

Per gli altri Servizi e per i ritardi di attivazione non sono previsti indennizzi contrattuali. L'indennizzo va chiesto per iscritto entro 30 giorni dalla chiusura del guasto, non è cumulabile con altri ed è accreditato nella prima fattura utile. Restano salvi gli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture riportano in modo chiaro i corrispettivi dei Servizi; il dettaglio del traffico telefonico è disponibile su richiesta, anche con le numerazioni chiamate in chiaro. Le fatture sono inviate in formato elettronico.

A tutela del Cliente, il traffico verso destinazioni internazionali è bloccato al raggiungimento di una spesa di 100,00 € + IVA nel mese solare e viene riabilitato su conferma scritta del Cliente; le chiamate verso numerazioni a tariffazione specifica (es. 89x, 4xx) sono disabilitate salvo richiesta. In presenza di traffico anomalo Erretielle può bloccare cautelativamente le chiamate, avvisando il Cliente.

In caso di mancato pagamento Erretielle può sospendere i Servizi trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura, previo avviso al Cliente. Durante la gestione di un reclamo sugli importi fatturati Erretielle non sospende il Servizio oggetto del reclamo.

9. RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto, a mezzo PEC, raccomandata A/R o email a assistenza@erretielle.it, anche utilizzando il modulo di reclamo pubblicato sul sito:

- sui Servizi, entro 15 giorni dall'evento;
- sulla fatturazione, entro 15 giorni dal ricevimento della fattura.

Erretielle risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se il reclamo è fondato, il rimborso è riconosciuto entro 30 giorni dalla conclusione delle verifiche, anche tramite nota di credito. Se il reclamo è respinto, la risposta è motivata e indica gli accertamenti svolti.

Al ricevimento del reclamo Erretielle comunica al Cliente un codice identificativo, da citare nelle comunicazioni successive. Fino alla risposta, sugli importi contestati non sono dovuti interessi di mora e il Servizio oggetto del reclamo non è sospeso.

10. PORTABILITÀ DEL NUMERO

Il Cliente può portare i propri numeri verso Erretielle o verso un altro operatore secondo le procedure stabilite dall'AGCOM. Erretielle comunica al Cliente la data prevista della portabilità e il suo completamento. In caso di risoluzione del Contratto il Cliente conserva il diritto di portare i propri numeri verso un altro operatore per almeno un mese.

11. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, prima di agire in giudizio il Cliente deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM, o presso un altro organismo abilitato. In caso di esito negativo il Cliente può chiedere la definizione della controversia all'AGCOM o al Co.Re.Com.

12. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTI

La presente Carta dei Servizi è in vigore dalla data di pubblicazione sui siti www.erretielle.it e www.be-tech.net ed è aggiornata quando cambiano i Servizi, le condizioni o la normativa. Le versioni aggiornate sono pubblicate sugli stessi siti e comunicate ai Clienti. Per tutto quanto non previsto valgono le Condizioni Generali e Specifiche di fornitura.