

Carta dei servizi di FLONET S.R.L.S

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno di stabilire principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che forniscono servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi FLONET S.R.L.S aderisce alla Delibera n°179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, approvando la direttiva generale sulla qualità e le carte dei servizi di telecomunicazione. Questo documento definisce i principi e le modalità operative che FLONET S.R.L.S adotta nei confronti dei propri Clienti, ed è richiamato nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito <https://www.flonet.it> e può essere richiesta da tutti i Clienti. Il Supporto FLONET S.R.L.S è raggiungibile al numero 09641955220 www.flonet.it per fornire informazioni.

L'AZIENDA

FLONET S.R.L.S è un Operatore di telecomunicazioni a larga banda registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 227793 quale OT (Operatore di Telecomunicazioni). L'azienda realizza infrastrutture di rete TLC conformi agli standard di efficienza, efficacia, basso impatto ambientale e paesaggistico.

L'obiettivo di FLONET è consolidare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, sviluppando soluzioni innovative per contribuire allo sviluppo del territorio, con particolare attenzione alle Pubbliche Amministrazioni e alle attività produttive.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi FLONET S.R.L.S include:

Principi fondamentali dei servizi offerti.

Parametri di qualità dei servizi.

Strumenti per l'esercizio dei diritti dei Clienti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di FLONET S.R.L.S mirano a soddisfare le esigenze dei Clienti nel rispetto di principi come uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità e responsabilità.

- **Uguaglianza ed imparzialità:** FLONET tratta i Clienti con uguaglianza, evitando discriminazioni ingiustificate.
- **Continuità:** FLONET si impegna a fornire servizi regolari e continui, intervenendo tempestivamente in caso di disservizi.
- **Partecipazione:** I Clienti possono fornire feedback, proposte e segnalare disservizi, contribuendo al miglioramento dei rapporti.

- **Cortesìa, correttezza e trasparenza:** FLONET si impegna a fornire informazioni in modo trasparente, rispettando la libertà di scelta dei Clienti.
- **Efficienza, efficacia, trasparenza:** FLONET ricerca il miglioramento continuo attraverso soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

TUTELE

FLONET contribuisce al mantenimento dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale, promuove la tutela della vita privata, dei minori e dei diritti di proprietà intellettuale e industriale.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

I Clienti possono interagire con FLONET per richiedere nuovi servizi, contratti, variazioni, disdette, informazioni, reclami, pagamenti e addebiti.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

FLONET analizza le informazioni dai contatti con i Clienti, i reclami e le risposte alle indagini per migliorare costantemente la qualità dei servizi.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il personale FLONET è riconoscibile tramite tesserino e mantiene rapporti con i Clienti in modo competente e cortese.

TEMPI DI ATTIVAZIONE E RISOLUZIONE

FLONET si impegna per l'attivazione tempestiva dei servizi e interviene prontamente nella risoluzione dei guasti tecnici.

FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le modalità di fatturazione e i termini di pagamento sono specificati nel contratto, e il Cliente può richiedere informazioni al Supporto.

RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE

FLONET garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità specificate nelle Condizioni generali di fornitura.

TUTELA DEL CLIENTE

FLONET rispetta le disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la risoluzione delle controversie. Vengono attuate procedure di conciliazione specifiche.

GESTIONE RECLAMI

I Clienti possono presentare reclami al Supporto FLONET tramite diversi canali, e l'azienda si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

SICUREZZA

FLONET mantiene aggiornate le infrastrutture di sicurezza per proteggere dai rischi esterni, garantendo la sicurezza dei dati personali.

VERIFICHE E CONTROLLO

FLONET effettua costanti verifiche e controlli per migliorare gli standard di qualità, monitorando parametri come tempo di attivazione, malfunzionamenti e tempi di risposta.

PRIVACY

FLONET gestisce i dati personali dei Clienti nel rispetto della normativa, garantendo la riservatezza delle informazioni e seguendo le disposizioni del Decreto Legislativo n°196/2003. Per ulteriori dettagli sulla privacy, si rimanda alla sezione dedicata sul sito <https://www.flonet.it>.