

Carta dei Servizi

Be Byte Srl

Versione 1.0, valida dal 5 novembre 2024

Indice

1	Premessa	2
2	Carta dei Servizi	2
2.1	Principi fondamentali	2
2.1.1	Uguaglianza e imparzialità	2
2.1.2	Continuità dei servizi	2
2.1.3	Partecipazione	2
2.1.4	Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza	3
2.1.5	Efficienza ed efficacia	3
2.1.6	Sicurezza	3
2.1.7	Riservatezza	3
2.2	Rapporti tra Be Byte e gli Utenti	3
2.2.1	Informativa verso i Clienti	4
2.2.2	Attivazione dei servizi	4
2.2.3	Modifiche contrattuali	4
2.2.4	Fatturazione e pagamenti	5
2.3	Assistenza	5
2.3.1	Reclami e segnalazioni	5
2.3.2	Gestione dei guasti	5
2.4	Standard di qualità dei servizi	6
2.5	Indennizzi	6
2.5.1	Indennizzi per disservizi	6
2.5.2	Ritardi e sospensioni	6
2.5.3	Malfunzionamenti	6
2.5.4	Portabilità del numero	6
2.5.5	Richieste d'indennizzo	6
2.5.6	Applicabilità e liquidazione	6

1 Premessa

Be Byte Srl, con sede in Via Piave 62, Brendola (VI), P.IVA C.F.: 04487270243, Reg. Imp. Vicenza REA: VI-40774, (di seguito "Be Byte") adotta la presente Carta dei Servizi per garantire trasparenza nei rapporti con la Clientela, in conformità con la normativa vigente. Questa include la direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la delibera AGCOM 179/03/CSP sull'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, la delibera AGCOM 156/23/CONS sul regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa, e la delibera AGCOM 79/09/CSP sulla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Questo documento stabilisce principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i Clienti.

La Carta dei Servizi descrive i principi e le modalità operative adottate da Be Byte nella relazione con i propri Clienti. Essa sintetizza i diritti dei Clienti e le responsabilità che Be Byte assume nei loro confronti, ed è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

Questo documento costituisce la base di riferimento nei rapporti fra Be Byte e tutti gli Utenti, inclusi i consumatori come definiti dal Codice del Consumo. Esso indica i parametri di qualità dei servizi offerti, come continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Be Byte si impegna a garantire. Inoltre, fornisce informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio.

La Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata per riflettere l'evoluzione tecnologica, regolamentare e organizzativa dell'azienda. La versione più recente è sempre disponibile sul sito web istituzionale <https://xelerity.it> e può essere fornita su richiesta agli Utenti.

Il Servizio Clienti di Be Byte è accessibile telefonicamente al numero +39 0444 400 200 durante gli orari indicati sul sito web istituzionale. Sono inoltre disponibili indirizzi di posta elettronica nelle Condizioni Generali di Contratto.

Sul sito web <http://www.xelerity.it>, gli Utenti possono trovare la documentazione sulla qualità dei servizi (Delibera 156/23/CONS) e le informazioni sulla "Trasparenza tariffaria".

La Carta dei Servizi va letta insieme alle "Condizioni Generali di Contratto", che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente. Questo approccio integrato assicura una comprensione completa dei diritti e doveri di entrambe le parti, promuovendo una relazione trasparente e costruttiva tra Be Byte e i suoi Clienti.

2 Carta dei Servizi

2.1 Principi fondamentali

Be Byte si impegna a erogare servizi mirati alla piena soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti. L'offerta dell'azienda comprende connessioni Internet a banda larga, unitamente a una gamma di servizi a valore aggiunto. Questi ultimi includono la gestione di domini, servizi di hosting e posta elettronica, sviluppo applicativi e soluzioni VoIP. Nell'erogazione di tali servizi, Be Byte aderisce a principi fondamentali quali uguaglianza, imparzialità e partecipazione. L'azienda si distingue inoltre per la sua correttezza, trasparenza ed efficienza, coniugando efficacia e flessibilità operativa. Be Byte Srl assume la propria responsabilità con un approccio di governance orientato al Cliente, caratterizzato da cortesia e costante disponibilità. Questi valori costituiscono il fondamento dell'impegno di Be Byte verso una qualità del servizio di eccellenza.

2.1.1 Uguaglianza e imparzialità

Be Byte eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità. L'azienda opera prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli Utenti, evitando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di Utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Be Byte si fondano sui criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Questi principi sono alla base della formulazione e dell'interpretazione delle clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi, nonché dell'interpretazione delle norme regolamentari e di settore. Be Byte si impegna a garantire misure agevolate per favorire l'accesso ai propri servizi da parte delle persone con disabilità, in conformità con quanto previsto dalle Delibere Agcom 290/21/CONS e 36/23/CONS. Maggiori dettagli su queste misure sono disponibili sul sito istituzionale di Be Byte, <http://www.xelerity.it>, dove l'azienda fornisce informazioni complete e aggiornate sulle proprie iniziative per l'accessibilità e l'inclusione.

2.1.2 Continuità dei servizi

Be Byte si impegna a fornire servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Tuttavia, possono verificarsi situazioni eccezionali che richiedono interventi di manutenzione, riparazioni dovute a guasti, o interruzioni causate da forza maggiore o da provvedimenti delle Autorità Pubbliche. Consapevole dell'importanza cruciale della continuità del servizio per i propri Clienti, Be Byte impiega le più avanzate infrastrutture tecnologiche per garantire la massima affidabilità possibile.

È importante notare che alcuni disservizi, determinati da eventi o terzi, non rientrano sotto la diretta responsabilità di Be Byte. In caso d'interventi di manutenzione programmata che possano comportare interruzioni del servizio, Be Byte si impegna a informare preventivamente gli Utenti. Queste comunicazioni vengono pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del sito <https://xelerity.it>.

Qualora fossero necessari interventi presso la sede del Cliente, Be Byte provvederà a contattarlo direttamente. L'azienda adotta tutte le misure necessarie per minimizzare i disagi causati da tali interventi o da eventuali cause di forza maggiore. È importante sottolineare che i servizi offerti dipendono dall'alimentazione elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondanti.

Per applicazioni che richiedono una continuità di servizio particolarmente elevata, si consiglia di predisporre sistemi di emergenza adeguati, come connessioni di backup basate su tecnologie alternative.

Queste considerazioni sottolineano l'importanza di una pianificazione attenta e di una comunicazione trasparente tra Be Byte e i suoi Clienti per garantire la migliore esperienza di servizio possibile.

2.1.3 Partecipazione

Be Byte riconosce e valorizza il ruolo attivo degli Utenti e delle associazioni di consumatori nel processo di miglioramento continuo dei servizi offerti. L'azienda incoraggia ogni Utente a contribuire con segnalazioni, osservazioni, reclami e suggerimenti, sia di carattere generale che relativi a casi specifici. Questi preziosi feedback possono essere inoltrati attraverso i canali del Servizio Clienti, facilmente accessibili sul sito <https://xelerity.it>. Be Byte assicura inoltre a ciascun Utente la possibilità di richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, garantendo così un dialogo aperto e trasparente.

Per quanto concerne i reclami e le segnalazioni specifiche, Be Byte si impegna a gestirli con particolare attenzione e celerità. L'azienda ha stabilito un protocollo interno che prevede tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni dalla ricezione. Questo approccio sottolinea l'impegno di Be Byte nel prendere seriamente in considerazione ogni feedback ricevuto e nel fornire risposte tempestive ed esaurienti.

Attraverso questa politica di apertura e dialogo, Be Byte mira a costruire un rapporto di fiducia e collaborazione con la propria Clientela, utilizzando i contributi ricevuti come stimolo per un miglioramento costante della qualità dei servizi e dell'esperienza complessiva degli Utenti.

2.1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza

Be Byte si impegna a garantire un trattamento rispettoso e cortese di ogni singolo Utente, fondando la propria condotta su principi di trasparenza e semplicità. L'obiettivo è assicurare il pieno e consapevole esercizio del diritto di scelta da parte del Cliente, facilitando l'adempimento delle procedure necessarie per la fornitura, il recesso e le variazioni dei servizi. A tal fine, l'azienda adotta un linguaggio chiaro e procedure semplici ed equilibrate in ogni fase dell'interazione con il Cliente.

Nel contatto con gli Utenti, sia esso personale, telefonico o telematico, Be Byte si adopera affinché ogni operatore fornisca il proprio identificativo. Questa prassi mira a instaurare un rapporto di fiducia e trasparenza con la Clientela, permettendo una comunicazione più diretta e personalizzata.

La trasparenza è un valore fondamentale per Be Byte, soprattutto per quanto riguarda la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti. L'azienda si impegna a fornire ai propri Clienti tutti gli elementi necessari per scegliere la soluzione più adatta alle loro esigenze all'interno della gamma di servizi disponibili.

Il sito istituzionale <https://www.xelerity.it> rappresenta uno strumento chiave in questa strategia di trasparenza. Be Byte lo aggiorna costantemente nei contenuti, evolvendolo continuamente per rendere la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti sempre più semplice e chiara. Questo impegno ha l'obiettivo di permettere ai Clienti di effettuare un acquisto pienamente consapevole e coerente con le proprie necessità, garantendo così la massima soddisfazione e fiducia nel rapporto con l'azienda.

2.1.5 Efficienza ed efficacia

Be Byte persegue quotidianamente l'obiettivo di migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti ai propri Utenti. L'azienda adotta soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali all'avanguardia, consapevole che queste rappresentano un valore cruciale per la scelta di Be Byte da parte dei propri Clienti.

L'impegno di Be Byte si concentra fortemente sulla promozione e diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Questa strategia riflette la visione dell'azienda di un futuro tecnologico interconnesso e flessibile, capace di adattarsi rapidamente alle esigenze in continua evoluzione del mercato e degli Utenti.

Per mantenere questa promessa d'innovazione continua, Be Byte investe significativamente in attività di ricerca e sviluppo e in ricerca tecnologica. Questo approccio proattivo permette all'azienda di garantire ai propri Clienti un accesso rapido alle ultime innovazioni del settore. Inoltre, Be Byte si impegna a offrire un'adozione flessibile e granulare delle nuove tecnologie, consentendo ai Clienti d'integrare le soluzioni più recenti in modo personalizzato e in linea con le loro specifiche esigenze.

Attraverso il proprio sito <https://www.xelerity.it>, Be Byte mantiene i propri Clienti costantemente informati sugli ultimi sviluppi tecnologici

e sulle nuove soluzioni disponibili. Questo canale di comunicazione diretta permette all'azienda di coinvolgere attivamente la propria Clientela nel processo d'innovazione, raccogliendo feedback preziosi e adattando continuamente la propria offerta alle reali necessità del mercato.

2.1.6 Sicurezza

Be Byte si impegna a mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e quella dei suoi Clienti, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto di eventi esterni potenzialmente dannosi, inclusi quelli di natura illecita. La sicurezza infrastrutturale nei datacenter di Be Byte è gestita attraverso un approccio integrato e all'avanguardia. Questo include sistemi antincendio avanzati, dispositivi di sorveglianza sofisticati, strumenti di monitoraggio continuo e sistemi di protezione contro i fulmini. Tutte queste tecnologie sono costantemente aggiornate e sottoposte a interventi di manutenzione programmata periodici per garantire la massima efficienza e affidabilità.

La sicurezza rappresenta un altro pilastro fondamentale dell'impegno di Be Byte verso i propri Clienti. Il reparto tecnico dell'azienda, composto da specialisti altamente qualificati, è il cuore pulsante di questa strategia di sicurezza. Questi professionisti garantiscono standard di affidabilità elevati grazie a una combinazione di fattori chiave: una formazione continua e di eccellenza, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, un costante impegno nell'aggiornamento e nella ricerca tecnologica, e una capacità d'introdurre rapidamente le innovazioni più recenti nel campo della sicurezza informatica.

Be Byte crede fermamente che la sicurezza sia un processo in continua evoluzione. Per questo motivo, l'azienda investe costantemente in ricerca e sviluppo, collaborando con partner tecnologici all'avanguardia e partecipando attivamente a forum e conferenze internazionali sulla sicurezza informatica. Questo approccio proattivo permette a Be Byte di anticipare le minacce emergenti e di sviluppare soluzioni innovative per proteggere i propri Clienti.

Sul sito <https://www.xelerity.it>, i Clienti possono trovare informazioni dettagliate sulle misure di sicurezza adottate da Be Byte, nonché consigli e best practices per migliorare la propria sicurezza online. L'azienda crede fortemente nella trasparenza e nell'educazione come strumenti fondamentali per creare un ambiente digitale più sicuro per tutti i suoi Utenti.

2.1.7 Riservatezza

Be Byte si impegna a osservare scrupolosamente le disposizioni normative vigenti in materia di tutela e riservatezza dei dati del Cliente. L'azienda garantisce inoltre che ogni Cliente possa esercitare il proprio diritto di accesso alle informazioni personali in possesso di Be Byte. Allo stesso modo, Be Byte assicura il rispetto dei diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in piena conformità con quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). Per maggiori informazioni sulla normativa GDPR, si può consultare il sito ufficiale dell'Unione Europea all'indirizzo <https://gdpr-info.eu/>.

2.2 Rapporti tra Be Byte e gli Utenti

Be Byte offre ai propri Clienti molteplici canali d'interazione per gestire diverse attività e richieste. Questi includono la posta elettronica certificata (PEC), il telefono, le comunicazioni scritte, la corrispondenza postale, l'apertura di ticket e la chat online. Attraverso questi canali, i Clienti possono richiedere la fornitura di servizi, stipulare contratti, apportare variazioni a contratti esistenti, presentare disdette e recessi, ottenere informazioni e inoltrare reclami.

L'attenzione costante alle esigenze della Clientela rappresenta un pilastro fondamentale della filosofia aziendale di Be Byte. Questa dedizione si traduce in un impegno continuo ad adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione alle mutevoli necessità dei Clienti. Per raggiungere questo obiettivo, Be Byte adotta un approccio analitico e strutturato.

L'azienda raccoglie e analizza sistematicamente le informazioni provenienti da diverse fonti: i contatti diretti con i Clienti, i contenuti dei reclami ricevuti e le risposte spontanee alle indagini periodiche promosse dall'azienda. Queste indagini ad hoc sono progettate per catturare in modo preciso e tempestivo le opinioni e le esperienze dei Clienti.

Sulla base dei risultati emersi da queste analisi approfondite, Be Byte si impegna in un processo di miglioramento continuo. Questo si concretizza in una verifica costante della qualità dei servizi erogati e in un'ottimizzazione continua dei processi che regolano la fornitura dei servizi. L'obiettivo è garantire un'esperienza Cliente sempre più soddisfacente e in linea con le aspettative.

Sul sito <https://www.xelerity.it>, i Clienti possono trovare informazioni dettagliate su tutti i canali di comunicazione disponibili e sulle modalità di utilizzo. Inoltre, il sito offre una sezione dedicata al feedback dei Clienti, dove è possibile partecipare a sondaggi e condividere opinioni, contribuendo attivamente al processo di miglioramento continuo di Be Byte.

2.2.1 Informativa verso i Clienti

Be Byte si impegna a rendere pubbliche le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche dei servizi offerti. L'azienda garantisce d'informare gli Utenti su eventuali variazioni a tali condizioni attraverso comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive, sempre nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà.

Per perseguire questo obiettivo di trasparenza e chiarezza, Be Byte si impegna a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, includendo prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere dettagliatamente le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le prestazioni tecniche offerte all'Utente, comprese le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, attraverso il proprio servizio Clienti, informazioni esaustive relative alle norme e alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono erogati i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare prontamente gli Utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, specificando le motivazioni, le possibilità di reclamo e gli eventuali strumenti di ricorso disponibili;
- e) specificare chiaramente le condizioni applicate ai servizi di tipo preparato, con particolare attenzione al trattamento del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in modo sintetico le procedure per i reclami e per la risoluzione delle controversie, in conformità con quanto previsto dall'Allegato A della delibera 203/18/CONS - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e successive modifiche e integrazioni;
- g) fornire un riepilogo chiaro degli indennizzi e dei rimborsi previsti per il Cliente in caso di servizio insoddisfacente.

Tutte queste informazioni sono facilmente accessibili sul sito web di Be Byte, <https://www.xelerity.it>, dove i Clienti possono consultarle in qualsiasi momento.

2.2.2 Attivazione dei servizi

Be Byte attiva i servizi offerti a titolo oneroso esclusivamente a seguito di una richiesta esplicita da parte dell'Utente.

La conclusione e l'esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avvengono nel pieno rispetto della delibera 307/23/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli Utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

Be Byte si impegna a garantire un'attivazione quanto più tempestiva possibile dei servizi richiesti dal Cliente. I tempi medi previsti per l'attivazione dei servizi vengono comunicati da Be Byte al Cliente durante la fase di offerta e rappresentano un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali.

In caso di ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente, a terzi o a cause di forza maggiore, Be Byte si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Be Byte si impegna a fornire un servizio Clienti efficiente e facilmente accessibile per assistere i propri Utenti in ogni fase del rapporto contrattuale, dall'attivazione all'eventuale risoluzione di problematiche tecniche o amministrative. Per maggiori informazioni sulle modalità di contatto e gli orari di disponibilità del servizio Clienti, si invita a consultare la sezione dedicata sul sito web aziendale.

2.2.3 Modifiche contrattuali

Nel caso in cui Be Byte proponga modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione. Tuttavia, questo diritto non si applica nelle seguenti circostanze: quando le modifiche sono esclusivamente a vantaggio del Cliente, quando hanno carattere puramente amministrativo e non comportano alcun effetto negativo sul Cliente, oppure quando sono imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.

Be Byte si impegna a informare il Cliente di tali modifiche tramite posta elettronica, mediante una comunicazione allegata alla fattura o attraverso altre modalità stabilite dalla normativa applicabile. Questa comunicazione viene effettuata con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni.

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, comunicandolo a Be Byte a mezzo raccomandata A/R, email o PEC (bebyte@legalmail.it). Se la richiesta di recesso viene completata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente verranno applicate le precedenti condizioni contrattuali per i servizi utilizzati fino alla data di disattivazione degli stessi.

Nel caso in cui la richiesta di recesso venga completata dopo il 31° (trentunesimo) giorno ed entro il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi trenta giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

Per ulteriori informazioni sui diritti dei consumatori nell'Unione Europea, si può consultare il sito ufficiale:

https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/index_it.htm

2.2.4 Fatturazione e pagamenti

Be Byte emette fatture in formato elettronico, chiare e di facile consultazione, rendendole disponibili nell'Area Cliente personale e scaricabili in qualsiasi momento. Su richiesta esplicita del Cliente, Be Byte può inviare la fattura all'indirizzo di posta elettronica fornito durante la stipula del Contratto.

Il pagamento dei corrispettivi per i Servizi può avvenire con frequenza bimestrale o annuale anticipata, in base all'offerta sottoscritta e alla scelta effettuata dal Cliente in fase di acquisto. I metodi di pagamento accettati da Be Byte sono indicati sul sito <https://www.xelerity.it> all'interno della procedura di acquisto online, dove il Cliente può selezionare l'opzione preferita. Ulteriori dettagli sono specificati nelle Condizioni generali di contratto.

In caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Be Byte di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'Utente sarà tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre alle spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. Be Byte si impegna a non addebitare al Cliente eventuali attivazioni o disattivazioni erronee di servizi non richiesti.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi e i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto dettagliatamente specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Per informazioni e chiarimenti sulla propria posizione contrattuale e sui dati riportati in fattura, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Be Byte. I contatti e gli orari del Servizio Clienti sono disponibili sul sito web aziendale <https://www.xelerity.it>.

Be Byte si impegna a garantire la massima trasparenza nelle procedure di fatturazione e pagamento, offrendo ai propri Clienti strumenti semplici e intuitivi per monitorare i propri consumi e gestire le proprie fatture. In caso di contestazioni o dubbi relativi agli importi addebitati, il Cliente è invitato a contattare tempestivamente il Servizio Clienti, che fornirà assistenza e chiarimenti in merito.

2.3 Assistenza

Il "Servizio Clienti" di Be Byte è un servizio di assistenza completo, progettato per rispondere in modo efficace alle esigenze operative degli Utenti. Questo servizio offre supporto sia tecnico che amministrativo, consentendo ai Clienti di segnalare disservizi, porre quesiti sui servizi forniti e ottenere informazioni dettagliate sulle procedure di reclamo, come meglio specificato nel Contratto.

Be Byte si impegna a garantire un'assistenza Clienti di alta qualità, con personale qualificato e preparato a gestire una vasta gamma di richieste e problematiche. Il Servizio Clienti è accessibile attraverso diversi canali di comunicazione, al fine di soddisfare le preferenze e le necessità di tutti gli Utenti.

Per garantire la massima trasparenza e accessibilità, Be Byte fornisce informazioni dettagliate sui giorni e gli orari di disponibilità del Servizio Clienti, nonché sui riferimenti di contatto, sul proprio sito web ufficiale <https://www.xelerity.it>. Gli Utenti sono invitati a consultare regolarmente questa pagina per eventuali aggiornamenti o modifiche agli orari di servizio.

Be Byte si impegna costantemente a migliorare e ottimizzare il proprio Servizio Clienti, raccogliendo feedback dagli Utenti e implementando nuove tecnologie per rendere l'assistenza sempre più efficiente e soddisfacente. L'obiettivo è quello di fornire un supporto rapido, cortese e riso-

lutivo, in linea con gli elevati standard di qualità che caratterizzano tutti i servizi offerti da Be Byte.

2.3.1 Reclami e segnalazioni

I Clienti di Be Byte hanno il diritto di presentare reclami gratuiti al Servizio Clienti per qualsiasi problema relativo ai servizi, compresi malfunzionamenti, inefficienze, presunte violazioni delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, e mancato rispetto dei livelli di qualità stabiliti.

Be Byte registra tutti i reclami ricevuti, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato, nel sistema di "trouble ticket", garantendo tracciabilità e possibilità di consultazione online. L'azienda si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, notificando il Cliente, e a fornire un riscontro immediato quando possibile.

L'esito del reclamo viene comunicato entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, con aggiornamenti intermedi per i casi più complessi. In caso di accoglimento, Be Byte illustra le procedure per risolvere le irregolarità; in caso di rigetto, fornisce motivazioni dettagliate.

Se insoddisfatto, il Cliente può intraprendere un tentativo obbligatorio di conciliazione prima di adire il giudice ordinario, rivolgendosi al Co.re.com competente o agli organi non giurisdizionali.

Per avviare una procedura di risoluzione delle controversie, è necessario utilizzare la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>), seguendo le procedure stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Questa procedura è obbligatoria dal 23 luglio 2018 prima d'intraprendere azioni legali.

Be Byte si impegna a partecipare in buona fede a tutte le procedure di conciliazione avviate dai propri Clienti e conserva i reclami per garantire la trasparenza, cancellando i dati una volta risolta definitivamente la contestazione.

2.3.2 Gestione dei guasti

Be Byte si impegna a garantire servizi altamente affidabili attraverso tecnologie all'avanguardia. In caso di problemi, l'azienda agisce rapidamente per individuare e risolvere eventuali criticità infrastrutturali.

Quando un Cliente segnala un'interruzione di servizio, può contattare l'assistenza Be Byte. L'operatore esegue subito una diagnosi iniziale, verificando la continuità del servizio e le impostazioni, collaborando con il Cliente se necessario. Se questo primo intervento non risolve il problema, si passa a un livello di assistenza più approfondito, che prevede controlli dettagliati sull'intera infrastruttura Be Byte, coinvolgendo anche tecnici di rete quando necessario.

Se il problema è interno all'infrastruttura Be Byte, l'intervento è immediato e il Cliente viene informato sui tempi di risoluzione previsti. Se invece il problema è nella rete privata del Cliente, l'operatore chiede all'amministratore di rete del Cliente d'isolare la rete e testare una singola postazione per verificare il funzionamento della linea dati.

Qualora si accerti che il guasto è di competenza del Gestore di Rete, Be Byte avvia le procedure previste dal protocollo guasti del gestore. Il disservizio viene segnalato all'ufficio preposto e lo staff tecnico Be Byte collabora per eseguire tutte le verifiche necessarie. Una volta identificata la natura del problema, il Gestore di Rete prende ufficialmente in carico il guasto.

Lo staff tecnico Be Byte monitora la situazione fino alla ricezione della segnalazione di chiusura guasto, rispettando le tempistiche previste dai contratti tra operatori e regolate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Ricevuta tale segnalazione, Be Byte contatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione e ripetere le verifiche iniziali.

Se il Cliente non consente le verifiche, il guasto viene considerato risolto e chiuso. In caso di esito positivo delle verifiche, il guasto viene definitivamente chiuso. Se le verifiche danno esito negativo, Be Byte respinge la chiusura e richiede un ulteriore intervento al Gestore di Rete, attendendo una nuova segnalazione di chiusura guasto.

Le verifiche devono essere completate entro cinque ore dalla segnalazione di chiusura guasto. In caso contrario, se il disservizio persiste, sarà necessario avviare una nuova procedura di segnalazione al Gestore di Rete.

2.4 Standard di qualità dei servizi

Be Byte si impegna a rispettare i parametri di qualità stabiliti dalle normative vigenti, con particolare riferimento al Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni. L'azienda definisce annualmente gli standard di qualità per i propri servizi e li comunica ai Clienti insieme ai risultati ottenuti.

Gli standard si dividono in generali, che riguardano l'insieme delle prestazioni Be Byte, e speciali, relativi alle singole prestazioni offerte. L'azienda si impegna a garantire entrambe le categorie in condizioni normali e senza ostacoli che ne impediscano il raggiungimento.

Be Byte si impegna anche a informare prontamente gli utenti in caso di difficoltà, ritardi o problemi tecnici, incluse le procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche. Queste situazioni possono riguardare, ad esempio, l'ottenimento di numerazioni telefoniche o l'attivazione di linee dati da parte di uno o più Gestori di Rete.

Per l'anno in corso, Be Byte ha stabilito specifici standard di qualità (reperibili alla sezione "Trasparenza Tecnica" del proprio sito web <https://xelerity.it/trasparenza/>) che rappresentano l'impegno verso i Clienti. Questi standard saranno comunicati in dettaglio insieme ai risultati raggiunti, dimostrando la dedizione dell'azienda nel fornire un servizio di alta qualità e trasparente.

2.5 Indennizzi

2.5.1 Indennizzi per disservizi

Be Byte riconosce diversi tipi d'indennizzi ai propri Clienti in caso di disservizi, in conformità con le normative vigenti e le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

2.5.2 Ritardi e sospensioni

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, errata sospensione o cessazione amministrativa, Be Byte corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'articolo 3 della Delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

2.5.3 Malfunzionamenti

Per ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti rispetto ai tempi stabiliti, saranno corrisposti gli indennizzi previsti dall'art. 6 della Delibera 347/18/CONS.

2.5.4 Portabilità del numero

In caso di mancato rispetto degli obblighi relativi alla portabilità del numero (art. 8-bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS), Be Byte riconosce un indennizzo pari a 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

2.5.5 Richieste d'indennizzo

Le richieste d'indennizzo devono pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, via raccomandata A/R o PEC (bebyte@legalmail.it), specificando la mo-

tivazione. Il Cliente deve dimostrare che i disservizi sono stati causati da Be Byte. L'indennizzo non si applica se la sospensione o interruzione è imputabile al Cliente o a terzi diversi da Be Byte, incluso l'Operatore della gestione della rete. Sono sempre esclusi i casi di forza maggiore.

2.5.6 Applicabilità e liquidazione

Gli indennizzi relativi alla Delibera 156/23/CONS si applicano ai contratti sottoscritti a partire dal 31 luglio 2023. Le somme verranno erogate tramite bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Be Byte del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio.