



Parli e Navighi senza pensieri

CARTA DEI SERVIZI

SPIQ SRL

Internet Service Provider - Rivenditore servizi FTTC, FTTH e VoIP

Via G. Verdi, snc - 86040 Rotello (CB)

P.IVA 01843900703 - REA CB-209654

Camera di Commercio di Campobasso

Tel. 0874 1868120

Email: info@spiq.it

PEC: spiq@pec.it

www.spiq.it



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it **Tel. 08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

Indice

- 1. Premessa
- 2. Presentazione della Società
- 3. Riferimenti normativi
- 4. Principi fondamentali
- 5. Servizi offerti
- 6. Attivazione dei servizi
- 7. Standard di qualità
- 8. Assistenza clienti
- 9. Gestione guasti
- 10. Reclami
- 11. Indennizzi
- 12. Privacy
- 13. Sicurezza e continuità del servizio
- 14. Aggiornamento della Carta
- 15. Contatti

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi definisce i principi, gli impegni e gli standard qualitativi adottati da SPIQ SRL nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica. Essa rappresenta lo strumento attraverso il quale la Società informa i Clienti sui livelli di qualità garantiti, sui diritti riconosciuti e sulle modalità di tutela previste dalla normativa vigente.

2. Presentazione della Società

SPIQ SRL è una società con sede legale e operativa in Via G. Verdi, snc, 86040 Rotello (CB), iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Campobasso (REA CB-209654), Partita IVA 01843900703. La Società opera quale rivenditore di servizi di telecomunicazioni offrendo connettività FTTC, FTTH e servizi di telefonia VoIP.

3. Riferimenti normativi

La Carta è redatta nel rispetto del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, delle delibere AGCOM applicabili, della normativa sulla tutela dei consumatori e del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

4. Principi fondamentali

SPIQ SRL opera nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità del servizio, partecipazione, trasparenza, efficacia ed efficienza.

5. Servizi offerti

- Accesso Internet FTTC
- Accesso Internet FTTH
- Servizi di telefonia VoIP

Le caratteristiche tecniche e commerciali delle offerte sono riportate nella documentazione contrattuale vigente.

6. Attivazione dei servizi

Il tempo massimo previsto per l'attivazione dei servizi è di 15 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, salvo impedimenti tecnici, autorizzazioni di terzi o cause di forza maggiore.

7. Standard di qualità

SPIQ SRL si impegna a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Gli indicatori di qualità e gli obiettivi annuali saranno riportati negli allegati alla presente Carta.

8. Assistenza clienti

L'assistenza clienti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00 tramite telefono, e-mail e PEC.

9. Gestione guasti

Per i guasti ordinari SPIQ SRL si impegna al ripristino entro 48 ore lavorative. Nei casi che richiedano interventi infrastrutturali o di operatori terzi, il tempo massimo potrà estendersi fino a 72 ore lavorative.

10. Reclami

I Clienti possono presentare reclami tramite e-mail, PEC o raccomandata. SPIQ SRL fornirà riscontro nei termini previsti dalla normativa vigente.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

11. Indennizzi

Gli eventuali indennizzi saranno riconosciuti nei casi previsti dalla normativa AGCOM e dalle condizioni contrattuali.

12. Privacy

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale applicabile.

13. Sicurezza e continuità del servizio

SPIQ SRL adotta misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza delle reti e la continuità del servizio, compatibilmente con le caratteristiche delle infrastrutture utilizzate.

14. Aggiornamento della Carta

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento periodico in funzione delle evoluzioni normative, tecnologiche e organizzative.

15. Contatti

SPIQ SRL

Via G. Verdi, snc

86040 Rotello (CB)

Tel. 0874 1868120

Email: info@spiq.it

PEC: spiq@pec.it

Sito web: www.spiq.it



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**