

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI

La presente Carta dei Servizi definisce gli impegni di **HYTEL S.r.l.** (di seguito "HYTEL") nei confronti dei propri Clienti, in conformità alle Delibere AGCOM 179/03/CSP, 156/23/CONS e 255/24/CONS.

HYTEL si impegna a garantire:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** Parità di trattamento a prescindere da aree geografiche o categorie di utenti.
- **Continuità:** Erogazione del servizio 24 ore su 24, salvo interruzioni per manutenzione comunicate con almeno 48 ore di preavviso.
- **Partecipazione:** Diritto del cliente a presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2. OBIETTIVI DI QUALITÀ (SLA) PER IL 2026

HYTEL monitora costantemente la propria rete per rispettare i seguenti standard:

Indicatore di Qualità	Obiettivo HYTEL 2026
Tempo di attivazione del servizio	95% delle linee entro 15 giorni lavorativi
Tasso di disponibilità del servizio (Uptime)	99,5% su base mensile
Tempo di risposta ai reclami	Entro 30 giorni solari dalla ricezione
Tempo di riparazione guasti bloccanti	Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione
Risoluzione problemi al primo contatto	> 80% delle chiamate al supporto tecnico

3. ASSISTENZA CLIENTI E SEGNALAZIONE GUASTI

Il Cliente può segnalare disservizi attraverso i seguenti canali:

- **Supporto Tecnico:** Via email all'indirizzo supporto@hytel.it.
- **Area Clienti:** Portale web disponibile su www.clienti.hytel.it per l'apertura di ticket.
- **Telefono:** Numero dedicato [08119750000] disponibile Lun-Ven 09:00-18:00.

4. INDENNIZZI E RIMBORSI

Qualora HYTEL non rispetti gli standard indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS:

- **Ritardo nell'Attivazione:** € 1,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- **Interruzione del Servizio:** € 1,00 per ogni giorno solare di interruzione totale (oltre le 24 ore dalla segnalazione).
- **Mancata risposta al reclamo:** € 1,00 per ogni giorno di ritardo oltre il 30° giorno.
- **Massimale:** L'indennizzo totale non potrà superare il 20% del canone annuo corrisposto.

5. RECESSO, MIGRAZIONE E DISATTIVAZIONE

- **Recesso:** Il Cliente può recedere in ogni momento con preavviso di 30 giorni tramite PEC a hytelsrl@pec.it o Raccomandata A/R. a: Strada Consortile Zona Asi Aversa Nord edificio InCentro 81032 Carinaro (CE)
- **Costi di Disattivazione:** È previsto un contributo tecnico/amministrativo di € 45,00 (IVA escl.) per la chiusura della linea.
- **Restituzione Apparati:** Gli apparati in comodato (antenne, router) devono essere resi entro 30 giorni. La mancata restituzione comporta l'addebito delle penali indicate nel documento di "Trasparenza Tariffaria".

6. TUTELA DELLA PRIVACY E NET NEUTRALITY

- **Trattamento Dati:** HYTEL tratta i dati secondo il Regolamento UE 2016/679 (GDPR).
- **Neutralità della Rete:** HYTEL non applica restrizioni discriminatorie ai contenuti o alle applicazioni. Eventuali misure di gestione del traffico sono adottate solo per prevenire la saturazione delle celle radio (BTS) e garantire l'equità d'uso (Fair Use Policy).

7. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie non risolte tramite reclamo, il Cliente deve obbligatoriamente esperire il tentativo di conciliazione attraverso il portale **ConciliaWeb** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).