

**Convenzione Webcom TLC s.r.l. e Confesercenti per Servizio Internet e  
Telefonia**

**Spett.**

**Confesercenti Arezzo  
Via Fiorentina, 240  
52100 Arezzo AR**

**Protocollo: n. 160/U/2021**

**Oggetto: richiesta stipula convenzione per Servizio Internet e Telefoni di Webcom TLC s.r.l. da parte degli associati**

Gentile Associazione, Webcom TLC s.r.l. ([www.webcom-tlc.it](http://www.webcom-tlc.it)) è un operatore telefonico con copertura del servizio di Telecomunicazioni sull'intero territorio nazionale ed è direttamente interconnesso con gli altri operatori fissi e mobili per offrire ai propri Clienti soluzioni di TLC ad elevate prestazioni ed ad elevata affidabilità.

L'Azienda è strutturata in 3 macro-aree di business, presidiate da specifiche divisioni:

- Divisione TLC;
- Divisione Business
- Divisione Wholesale;

Le Divisioni sono supportate per le attività contrattuali e regolamentari Dall'Ufficio Regolamentazione; Ufficio deputato ai rapporti con le Autorità che disciplinano il mercato delle TLC (MISE – Comunicazioni, AGCOM e AGCM), interfaccia gli Operatori alternativi presenti sul mercato per le tematiche di interconnessione e si avvale dell'Area Legale per le controversie in materia di TLC.

La rete di Telecomunicazioni è estesa su tutto il territorio nazionale e le sedi operative dell'Azienda sono:

- Sede Legale ed Amministrativa ad Arezzo in via don Luigi Sturzo
- Sedi di Gestione rete e sviluppo applicazioni in Pisa Via Sterpulino 1/D e Milano in via ....
- Sede Ufficio Regolamentare in Roma via Pindaro 50.

### **Portafoglio di Offerta**

Webcom TLC ha a proprio portafoglio:

- Numerazioni Non Geografiche (numeri verdi 800, 848 e 840)
- Numerazioni Geografiche
- Numerazioni nomadiche con prefisso 55
- Connessioni con circuiti diretti numerici (CDN)
- Connessioni con circuiti diretti IP
- Accessi ad Internet a larga banda Webcom Fibra
- Traffico Internazionale
- Piattaforme di micropagamenti
- Piattaforma Invio SMS

Al portafoglio di offerta al capoverso precedente Webcom TLC affianca soluzioni di Telecomunicazioni costruite a misura delle esigenze del Cliente. Webcom TLC è proprietaria e costruttrice delle soluzioni tecnologiche che costituiscono la propria rete e può quindi proporre soluzioni personalizzate per soddisfare le particolari esigenze che un Cliente può manifestare.

**Accessi ad Internet a larga banda Webcom Fibra**

Tra i propri servizi a portafoglio, Webcom TLC è in particolare lieta di presentarle Servizio Internet e Telefonia creato per gli associati che prevede:

- un accesso a larga banda ad Internet Webcom Fibra
- un canale telefonico con traffico offerto in modalità flat
- la fornitura in comodato d'uso gratuito di un router Wi FI e Dect per la connessione a larga banda equipaggiato con:
  - 4 porte LAN per collegare PC, POS Etc..
  - 1 porta telefonica per collegare un telefono tradizionale o portatile

### **Pannello Web di Gestione**

A corredo del servizio viene offerto gratuitamente un pannello Web di gestione della propria numerazione telefonica con la possibilità di:

- verificare in tempo reale il dettaglio delle chiamate entranti e/o uscenti
- attivare il servizio di segreteria telefonica
- attivare la prestazione di trasferimento di chiamata
- bloccare i chiamanti disturbatori
- bloccare il traffico verso le numerazioni internazionali e/o le numerazioni speciali.

### **Costi**

E' previsto un costo di attivazione una tantum rateizzato in 12 rate mensili e un canone mensile di utilizzo del servizio.

*Primo anno contrattuale*

- Rata mensile contributo una tantum di attivazione: 6€ per 12 mesi
- Canone mensile di utilizzo: 25 €

***Dal secondo anno è previsto il solo canone mensile di 25 €.***

**Costi una tantum disattivazione del servizio 50 €**

### **Apparati Opzionali**

Per la configurazione offerta, su richiesta è prevista la fornitura in vendita di apparati (telefoni e cordless).

#### **Vendita in una unica soluzione**

- Telefono BCA Panasonic al costo di 45€;
- Telefono CISCO SPA504G al costo di 100 €.
- Telefono cordless Dect al costo di 45 €

#### **Promozione vendita rateale**

##### **Canone mese con obbligo di durata minima di 24 mesi**

- Telefono BCA Panasonic con canone mese di 3€
- Telefono CISCO SPA504G con canone mese di 6€
- Telefono cordless Dect al costo di 3 €

##### **Canone mese con obbligo di durata minima di 12 mesi**

- Telefono BCA Panasonic con canone mese di 4 €
- Telefoni CISCO SPA504G con canone mese di 9€
- Telefono cordless Dect al costo di 4 €

**I costi sono da intendersi iva esclusa**

## Customer Care e SLA servizio

Webcom TLC mette a disposizione dei Clienti un apposito call center, che potrà essere contattato al numero 800587027 per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai servizi oggetto della presente convenzione. Il costo della chiamata al numero verde è gratuita.

Eventuali segnalazioni del Cliente per guasti e/o per malfunzionamenti nell'erogazione e nella fruizione del servizio potranno essere effettuati con comunicazione:

- a) telefonica al numero indicato al precedente punto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00; ovvero
- b) al di fuori dell'orario previsto dalla precedente lett. a), nei giorni festivi o prefestivi al seguente indirizzo di posta elettronica: assist@webcom-tlc.it.

Webcom TLC darà riscontro al Cliente entro un'ora dalla segnalazione dell'apertura del guasto e provvederà, nel 95% dei casi, alla risoluzione dello stesso entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del guasto. Nel residuo 5% dei casi, Webcom TLC comunicherà al Cliente la data presunta di risoluzione del guasto o del malfunzionamento segnalato da quest'ultimo.

I tempi di risoluzione previsti dalla suddetta lett. b) non si applicano nei seguenti casi:

- 1) cause di forza maggiore o caso fortuito;
- 2) guasti o malfunzionamenti imputabili e/o comunque causati da terzi;
- 3) guasti o malfunzionamenti imputabili e/o comunque causati dal Cliente.

Nei casi di cui ai precedenti punti 1) e 2), Webcom TLC si impegna a risolvere il guasto o il malfunzionamento nel minor tempo tecnico possibile. Nel caso di cui al precedente punto 3), Webcom TLC si impegna a risolvere il guasto o il malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla data in cui il Cliente ha comunicato in forma scritta a Webcom TLC di aver definitivamente eliminato le menzionate problematiche imputabili e/o comunque connesse allo stesso.

I reclami del Cliente possono essere inviati a Webcom TLC per e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@webcom-tlc.it o per posta al seguente indirizzo: Via Don Luigi Sturzo n. 110, Arezzo, c.a.p. 52100. Webcom TLC darà riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di quest'ultimo.

Il Cliente prende atto e riconosce che Webcom TLC non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile dei guasti e/o dei malfunzionamenti del servizio offerto dalla stessa, imputabili, direttamente o indirettamente, alle risorse trasmissive di operatori terzi utilizzate. Webcom TLC farà del tutto per verificare e per sollecitare i gestori di accesso del servizio trasmissivo affinché questi ultimi risolvano le eventuali anomalie di funzionamento.

Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

## Attivazione del Servizio

Entro 20 gg dalla stipula del contratto.

## Durata del servizio

Il servizio sarà attivo dalla data di consegna e avrà validità di 12 mesi, salvo disdetta da presentarsi per raccomandata almeno un mese della scadenza originaria o rinnovata. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura Webcom, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità.

In entrambi i casi di disdetta o recesso, il Cliente è comunque tenuto a pagare:

- il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso;
- il corrispettivo relativo ai retai residui del contributo attivazione (se la cessazione avviene prima del primo anno contrattuale);
- la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio così come indicato nell'offerta.

Resta espressamente inteso ed accettato che gli apparati forniti in comodato d'uso gratuito sono e resteranno di esclusiva proprietà di Webcom TLC. Per l'effetto in caso di cessazione, per qualunque causa ed in qualunque momento, del servizio di cui alla presente offerta commerciale, gli apparati concessi in comodato d'uso gratuito dovranno essere restituiti, a cura ed a spese del Cliente, integri, perfettamente funzionanti e completi della

Data emissione	2/7/2021
----------------	----------

confezione di imballo e di tutti i cavi, a Webcom TLC S.r.l., Via Don Luigi Sturzo n. 110, c.a.p. 52100, Arezzo. In caso di mancata restituzione Webcom TLC addebiterà al Cliente i costi dell'apparato e del ritiro.

**Validità offerta:** tutta la durata della presente convenzione.

Arezzo, li 02/07/2021

**WEBCOM TLC S.r.l.**

