



Carta dei Servizi ENJOIP SRL

Rev 1/18

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale

Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza

Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione

Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning

Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customercare@enjoip.it



SOMMARIO

1.1	PREMESSA.....	3
2.1	L'operatore.....	3
3.1	La Struttura.....	3
2)	PARTE PRIMA	3
1.2	I principi fondamentali.....	3
2.2	Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento.....	3
3.2	Intervento attivo.....	3
4.2	Continuità dei servizi.....	4
5.2	Chiarezza e correttezza delle procedure.....	4
6.2	Tutela dei dati sensibili.....	4
3)	PARTE SECONDA	4
1.3	Accessibilità ai servizi.....	4
2.3	La soddisfazione del Cliente.....	5
3.3	Tempi di risoluzione dei guasti tecnici.....	5
4.3	Fatturazione e pagamenti.....	5
5.3	Recesso e richiesta di cessazione del servizio.....	5
4)	PARTE TERZA	5
1.4	Tutela del cliente.....	5
2.4	Gestione Reclami.....	5
3.4	Sicurezza.....	6
4.4	Validità della CartaServizi: provvisorietà.....	6

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale

Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza

Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione

Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning

Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customer@enjoip.it



1) PREMESSA

La Carta dei servizi di ENJOIP SRL nasce dall'esigenza di fissare un insieme di principi e regole nella gestione dei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti. La Carta dei servizi ENJOIP rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da ENJOIP nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che ENJOIP assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi ENJOIP recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni (*).

La Carta dei servizi ENJOIP è accessibile sul sito istituzionale www.enjoip.it e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

Il Customer Service ENJOIP è disponibile al numero Tel +39 **035.204488** dalle ore 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), tramite Fax +39 **035.204065** o indirizzo e-mail info@ENJOIP.it per fornire ogni informazione al riguardo.

La Carta dei servizi ENJOIP è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

(*) N°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n 249) e successive modificazioni.

1.1 L'operatore

ENJOIP, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

2.1 La Struttura

La Carta dei servizi ENJOIP è articolata in tre diverse parti:

- Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;
- Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

2) PARTE PRIMA

1.2 I principi fondamentali

I servizi erogati da ENJOIP sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da ENJOIP avviene nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;
- Intervento attivo;
- continuità dei servizi;
- chiarezza e correttezza delle procedure;
- efficacia ed efficienza.

2.2 Eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento

ENJOIP fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. ENJOIP si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, ENJOIP si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

3.2 Intervento attivo

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale
Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza
Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione
Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning
Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customer@enjoip.it



Attraverso il Customer Care ENJOIP, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. ENJOIP si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

4.2 Continuità dei servizi

ENJOIP si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio ENJOIP si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo ENJOIP si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di ENJOIP.

5.2 Chiarezza e correttezza delle procedure

ENJOIP si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. ENJOIP rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso ENJOIP si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <http://www.enjoip.it> viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

6.2 Tutela dei dati sensibili

ENJOIP si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679 nelle modalità indicate nella Privacy Policy ENJOIP reperibile sul sito istituzionale <http://www.enjoip.it>

3) PARTE SECONDA

1.3 Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con ENJOIP per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti **02.849900.10**) ;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati (generale **02.849900.11**) ;
- corrispondenza postale (ENJOIP SRL- Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG);
- posta elettronica (customercare@enjoip.it)
- posta elettronica certificata (enjoip@pecm.it)

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale
Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza
Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione
Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning
Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customercare@enjoip.it



2.3 La soddisfazione del Cliente

ENJOIP è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione, per questo motivo ENJOIP analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse
- In riferimento ai risultati emersi ENJOIP si impegna a:
- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi
- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

ENJOIP pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da ENJOIP al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, ENJOIP si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

3.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che ENJOIP mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, ENJOIP si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

4.3 Fatturazione e pagamenti

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- tramite ricevuta bancaria;
- tramite bonifico.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di ENJOIP per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

5.3 Recesso e richiesta di cessazione del servizio

ENJOIP garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

4) PARTE TERZA

1.4 Tutela del cliente

ENJOIP si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

2.4 Gestione Reclami

I Clienti ENJOIP potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di ENJOIP. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. ENJOIP si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. ENJOIP si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una

5

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale
Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza
Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione
Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning
Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customercare@enjoip.it



risposta esauriente nei termini previsti, ENJOIP informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Nel caso in cui ENJOIP non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

3.4 Sicurezza

ENJOIP si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare ENJOIP garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottano tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming, phishing o altra tipo di attività illecita legata all'uso della posta elettronica.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center ENJOIP avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

ENJOIP garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti ENJOIP;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

4.4 Validità della Carta dei Servizi: provvisorietà.

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

ENJOIP SRL

via Boffalora, 4 - 24038 Treviolo BG Piva - CF 03664410168
Reg. Imp. di BG N° 03664410168 Cap. Soc. 40.000,00 i.v.
<http://www.enjoip.it>
email: ask@enjoip.it - Tel.: 02.84990000 - pec: enjoip@pecm.it

Commerciale
Tel. 02.84990010
Fax. 02.84990011
commerciale@enjoip.it

Assistenza
Tel. 02.84990030
Fax. 02.84990031
assistenza@enjoip.it

Amministrazione
Tel. 02.84990020
Fax. 02.84990021
amministrazione@enjoip.it

Provisioning
Tel. 02.84990040
Fax. 02.84990041
assistenza@enjoip.it

Recapito Napoli

Tel.: Assistenza: 081.0900630 - Tel. : 081.0900600 - Fax: 081.0900601 - Mail: customer@enjoip.it