

RICHIESTA DEDUZIONE CANONE PER DISSERVIZIO SU LINEA WDSL, RETE SYSTELNET⁽³⁾

(Stampare e compilare dettagliatamente seguendo le istruzioni descritte nell'ultima pagina, tutte le voci sono obbligatorie)

Codice cliente:

--	--	--	--	--

Da spedire via mail al servizio assistenza clienti: fatturazione@systelnet.it , oppure via fax al numero: **178 2755058**

(4) Il sottoscritto _____ e-mail _____ rec. tel. cell. _____

(2) Riscontrando disservizi sulla fornitura di connettività WDSL chiedo che nella prossima fattura di competenza mi vengano dedotti gli importi relativi al mancato periodo di fruizione così come da dettaglio meglio evidenziato nel riquadro sottostante. Preciso che tutte le fatture sono regolarmente pagate fino alla data del: _____ / _____ (11)

Ordine	Data di riscontro del disservizio, una riga x giorno gg/mm/aa (5)	Totale ore nel giorno(6)	Descrizione e tipo del disservizio. Indicare se il disservizio si è verificato su tutto il web o solo in alcuni siti (es. posta elettronica, social, video, banche ecc.) (7)(10)	Data segnalazione a Assistenza Tecnica gg/mm/aa hh:mm (2)(8)	Riservato alle verifiche SYSTEL, non compilare				
					Traffico in Mb		Presenza ore nel log		Note e/o ore verificate dal servizio (10)
					Giorno	Media mensile	Giorno	Media mensile	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11	Note eventuali o precisazioni aggiuntive a chiarimento: (9).								
12									

(1) Data e luogo _____ Firma leggibile del richiedente _____

(Stampare e compilare dettagliatamente seguendo le istruzioni descritte nell'ultima pagina, tutte le voci sono obbligatorie)

Codice cliente:

--	--	--	--	--

Ordine	Data di riscontro del disservizio, una riga x giorno gg/mm/aa (5)	Totale ore nel giorno(6)	Descrizione e tipo del disservizio. Indicare se il disservizio si e' verificato su tutto il web o solo in alcuni siti (es. posta elettronica, social, video, banche ecc.) (7)(10)	Data segnalazione a Assistenza Tecnica gg/mm/aa hh:mm (2)(8)	Riservato alle verifiche SYSTEL, non compilare					
					Traffico in Mb		Presenza ore nel log		Note e/o ore verificate dal servizio (10)	
					Giorno	Media mensile	Giorno	Media mensile		
1 3										
1 4										
1 5										
1 6										
1 7										
1 8										
1 9										
2 0										
2 1										
2 2										
2 3										
2 4										
2 5										
2 6	Note eventuali o precisazioni aggiuntive a chiarimento: (9).									
2 7										

(1) Data e luogo _____ Firma leggibile del richiedente _____

ISTRUZIONI PER LA CORRETTA COMPILAZIONE DEL MODULO

Premessa

La SYSTEL sistemi e telecomunicazioni mette a disposizione degli utenti un modulo prestampato offrendo la possibilità di ottenere un rimborso, sotto forma di bonus, per disservizi dovuti alla mancata fruizione della connettività WDSL. Il bonus, istituito unilateralmente su disposizioni della direzione SYSTEL, è attivabile su impulso dell'utente nei modi e termini che seguono. Leggere attentamente le note e i suggerimenti e seguire tassativamente le indicazioni per la compilazione.

La richiesta deve essere inoltrata alla SYSTEL utilizzando solo ed esclusivamente una copia o fotocopia dei moduli scaricati.

I dati trasmessi verranno analizzati dal servizio tecnico per la verifica della effettiva corrispondenza tra quanto segnalato dal cliente e i tabulati di traffico (LOG).

Il rimborso, a insindacabile giudizio della direzione SYSTEL, verrà quantificato in base alle ore effettive di disservizio nella giornata, come da prospetto compilato a cura dell'utente, e dedotto in percentuale dal canone WDSL della prossima fattura di competenza.

Al momento della richiesta tutte le fatture emesse devono risultare regolarmente pagate senza ritardi ed entro i termini delle scadenze fissate.

Note e suggerimenti per una corretta compilazione. *(Le richieste non conformi verranno rigettate alla fonte, le righe con dati mancanti o fantasiosi ignorate)*

- 1) La richiesta deve essere inoltrata al servizio fatturazione e ricevuta entro e non oltre i **5 mesi dal disservizio**. Oltre tale data non sarà più possibile verificare il traffico effettuato dall'utente in quanto la normativa prevede che i dati di log debbano essere cancellati.
- 2) Il periodo di disservizio deve durare da più di 24 ore consecutive o cumulative nell'arco di 1 mese. Tutti i guasti o malfunzionamenti devono essere stati segnalati tempestivamente al servizio assistenza tecnica nelle modalità descritte in calce.
- 3) Usare esclusivamente una stampa o fotocopia conforme di questi moduli senza apportare alcuna correzione o variazione sia nella struttura che nelle diciture.
- 4) Compilare dettagliatamente ogni parte richiesta soprattutto per quanto attiene alle generalità del richiedente e dei suoi recapiti Mail e telefono. Particolare attenzione deve essere prestata nell'individuazione dei giorni di malfunzionamento. Meglio segnalare un dubbio che improvvisare una data di fantasia.
- 5) **Usare una sola riga** per ogni giorno di disservizio indicando la somma delle ore totali di guasto riscontrato (dalle 00:00 alle 23:59) in quel giorno.
- 6) Se le righe a disposizione non bastano utilizzare ulteriori stampe del modulo aggiuntivo ma non aggregare i dati per non rendere impossibili le verifiche.
- 7) Descrivere il tipo di anomalia, esempio indicare se il disservizio riguardava la navigazione solo su alcuni siti (indicare quali), oppure se non si aveva accesso solo a siti particolari (banche server ecc.) o ancora se l'accesso non era possibile a servizi di posta elettronica, social network ecc.
- 8) Indicare l'orario e il giorno in cui si è contattato l'assistenza tecnica o si è lasciato un messaggio nella segreteria telefonica, o inviato una mail.
- 9) Utilizzare le note per specificare o comunicare argomenti a completamento della richiesta.
- 10) La direzione SYSTEL analizzerà la richiesta dopo la verifica dei dati a cura del servizio tecnico e amministrativo, tenendo conto dei reali disservizi che si sono verificati nelle date indicate dal cliente e imputabili alla gestione SYSTELNET. Nel conteggio verranno quantificate le ore effettive di mancata fruizione.
- 11) Indicare la data dell'ultima fattura pagata posto che le precedenti devono risultare regolarizzate nei termini di scadenza previsti senza ritardi oggetto di penalizzazioni, o mancata ottemperanza degli impegni contrattuali. L'utente dovrà aver eseguito con diligenza le istruzioni operative del servizio tecnico.

Servizio assistenza clienti SYSTELNET

Recapito postale:

SYSTEL

Via Nicola Valle, 32/34

09134 CAGLIARI (CA)

Assistenza su fatturazione: tel 393 262 3733, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 09:00 alle 12:00

Mail: fatturazione@systemnet.it

Assistenza tecnica: tel. 366 362 3074 mail: assistenza@systemnet.it

(in caso di mancata risposta lasciare un messaggio in segreteria indicando codice utente e titolare del contratto)

La direzione SYSTEL si scusa anzitempo per il disagio arrecato assicurando il massimo impegno per la continuità del servizio.