CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS

Versione Settembre 2026

1. PREMESSA

Teslatel S.r.l. e' un operatore di comunicazioni elettroniche che da oltre 15 anni affianca aziende, professionisti e pubbliche amministrazioni con soluzioni avanzate di telefonia e intelligenza artificiale vocale. La presente Carta dei Servizi esprime l'impegno concreto di Teslatel verso i propri Clienti in termini di qualita', trasparenza e rispetto delle regole.

La Carta e' redatta nel rispetto dei principi generali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e in conformita' alle seguenti disposizioni dell'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- Delibera n. 156/23/CONS del 27 giugno 2023 "Disposizioni in materia di qualita' e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa";
- Delibera n. 307/23/CONS del 2023 in materia di tutela degli utenti nei contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche;
- Delibera n. 255/24/CONS del 2024 "Adozione della disciplina e degli indicatori di qualita' del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche";
- D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), come modificato dal D.Lgs. 8 novembre 2021 n. 207 in recepimento della Direttiva (UE) 2018/1972.

La Carta dei Servizi descrive i principi, gli impegni e i parametri di qualita' dei servizi offerti da Teslatel alla propria clientela (di seguito "Cliente"). Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, la Proposta d'Ordine, l'informativa sul trattamento dei dati personali, il Listino/Condizioni di Servizio (ivi inclusi eventuali allegati in esso richiamati ed eventuali moduli Listino/Condizioni di Servizio relativi a ulteriori servizi attivati successivamente) e dalle norme richiamate in tutti i predetti atti o applicabili per legge o per disciplina di settore (tutti i detti documenti congiuntamente "Documentazione Contrattuale"), che disciplinano i rapporti contrattuali tra Teslatel e il Cliente.

La Carta e' pubblicata sul sito web aziendale all'indirizzo www.teslatel.eu ed e' resa disponibile a richiesta in forma cartacea o elettronica. Gli standard in essa contenuti decorrono dalla data di pubblicazione e si intendono validi in condizioni normali di esercizio del servizio.

2. INFORMAZIONI SULL'OPERATORE

Ragione sociale	Teslatel S.r.l.
Sede legale	Piazzale Biancamano, 8 – 20121 Milano (MI)
Partita IVA	01978380507
REA	MI-1998177
Sito internet	www.teslatel.eu
Telefono	800 82 66 82
E-mail	info@teslatel.eu
PEC	teslatel@pec.it
Assistenza	Servizio di assistenza clienti tramite Numero Verde attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, gratuito per il chiamante. Nei giorni feriali, dalle ore 8:30 alle ore 19:30, il servizio è garantito da un operatore umano.

	Nella restante fascia oraria, nei giorni festivi e nel fine settimana, il servizio è assicurato da un agente vocale basato su intelligenza artificiale, che raccoglie i dati identificativi del cliente e gli elementi essenziali della richiesta, garantendo comunque la presa in carico della segnalazione.
ROC	n. 21210
Autorizzazione generale	Ministero dello Sviluppo Economico, 18 maggio 2011
ASSIUM	Membro sostenitore – Attestazione di Affidabilita'

Teslatel e' membro sostenitore di ASSIUM, la principale associazione italiana degli Utility Manager, che rilascia l'Attestazione di Affidabilita' alle aziende che perseguono trasparenza e qualita' nei servizi. Teslatel sviluppa internamente tutte le tecnologie che utilizza e garantisce a ciascun Cliente un consulente dedicato per il supporto pre e post attivazione.

3. PRINCIPI

L'offerta dei servizi da parte di Teslatel si ispira ai seguenti principi fondamentali.

3.1 Obiettività, giustizia e imparzialita'. Teslatel eroga i propri servizi nel rispetto di condizioni uguali per tutti i Clienti, senza discriminazioni di alcun genere. Particolare attenzione e' riservata ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate.

3.2 Trasparenza, chiarezza e tempestività. Crediamo che un Cliente informato sia un Cliente soddisfatto. Per questo rendiamo disponibili in modo chiaro, completo e aggiornato tutte le informazioni sui nostri servizi, le condizioni economiche e i parametri di qualita'.

3.3 Continuita' del servizio. Teslatel garantisce la disponibilita' dei propri servizi 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Le interruzioni per manutenzione programmata sono limitate ai tempi tecnici strettamente necessari e vengono comunicate preventivamente al Cliente con congruo anticipo.

3.4 Partecipazione. Ogni Cliente o associazione di consumatori puo' formulare osservazioni e suggerimenti e presentare documenti, di cuiTeslatel si impegna a tenere conto fornendovi tempestivo riscontro.

3.5 Efficienza e miglioramento continuo. Teslatel monitora costantemente la qualita' dei servizi erogati attraverso gli indicatori descritti al punto 5, con l'obiettivo di migliorare continuamente le proprie prestazioni.

3.6 Responsabilità. Teslatel opera nel rispetto delle normative vigenti e collabora attivamente con le Autorita' di settore. Sosteniamo iniziative di trasparenza nel mercato delle telecomunicazioni, anche attraverso la partecipazione ad ASSIUM.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Soluzioni Voce e Numerazioni

Teslatel offre servizi di telefonia basati su tecnologia VoIP e gestione avanzata delle numerazioni:

- Numero Verde (800) – numerazione ad addebito del chiamato, accessibile gratuitamente dai chiamanti.
- Numero Facile (Vanity Number) – numerazioni facili da ricordare, personalizzabili per campagne marketing e riconoscibilita' del brand.
- Numero Premium (899, 892, 895) – numerazioni a tariffazione specifica disciplinate dal D.M. 145/2006 e dalla normativa AGCOM sui servizi a sovrapprezzo.
- TeslaVOICE AI – numero aziendale intelligente con qualita' equivalente alla telefonia tradizionale, integrato con funzionalita' di intelligenza artificiale.

4.2 Teslatel UNICA – Unified Communication & Collaboration

Teslatel UNICA e' la risposta alle aziende che vogliono smettere di gestire strumenti separati e disconnessi. E' una piattaforma Unified Communication & Collaboration (UCC) 100% personalizzabile che unisce telefonia VoIP, messaggistica, gestione documentale, CRM e intelligenza artificiale in un unico ambiente integrato.

Non esistono pacchetti standard: ogni configurazione nasce dall'ascolto delle esigenze specifiche del Cliente, con un consulente dedicato che segue il progetto dall'attivazione in poi. La piattaforma e' scalabile e cresce con l'azienda, integrando strumenti di comunicazione e collaborazione in tempo reale anche da remoto.

4.3 Creativa 3.0 – Piattaforma di Gestione delle Numerazioni

Creativa 3.0 e' la piattaforma proprietaria di Teslatel per la gestione avanzata delle numerazioni e dei contatti. Consente di trasformare qualsiasi numero telefonico esistente in un numero intelligente, senza necessita' di cambiare operatore, aggiungendo funzionalita' di instradamento, reportistica e integrazione con i moduli AI.

4.4 Assistente AI Valentina e Moduli Vox

I Moduli Vox nascono dalla convinzione che ogni chiamata sia un'opportunita' di business. Automatizzano i processi di comunicazione piu' ripetitivi liberando tempo e risorse, senza rinunciare alla qualita' dell'interazione con il cliente.

- Assistente AI Valentina – assistente virtuale che utilizza intelligenza artificiale e linguaggio naturale per un servizio di assistenza clienti evoluto e professionale.
- VoxSmista – instradamento intelligente delle chiamate tramite riconoscimento vocale naturale, senza menu a tasti.
- VoxTrascrive – trascrizione automatica delle chiamate con analisi del tono e organizzazione delle priorita'.
- VoxPrenota – gestione automatica degli appuntamenti tramite voce, con sincronizzazione dell'agenda in tempo reale.
- VoxInforma – assistente vocale per rispondere alle domande dei clienti basandosi sulle FAQ aziendali e raccogliere informazioni strutturate.

5. IMPEGNI VERSO I CLIENTI

Teslatel si impegna con la clientela ad agire secondo i principi indicati al punto 3. della Carta dei Servizi nonché, nell'erogazione dei servizi, a rispettare i valori degli indicatori di qualità di cui al punto 6 della Carta dei Servizi.

In caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse indicate nelle condizioni dell'offerta sottoscritta dal cliente per come disciplinata dalla Documentazione Contrattuale, il cliente ha diritto a presentare un reclamo con le modalità indicate nella Carta dei Servizi e, in caso di accoglimento, a ottenere gli indennizzi contrattuali previsti dalla Carta dei Servizi.

6. QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

6.1 Indicatori di qualita' (KPI)

In conformita' alla Delibera 156/23/CONS e alla Delibera 255/24/CONS, Teslatel misura e pubblica annualmente i seguenti indicatori di qualita', con i relativi obiettivi prefissati:

Indicatore	Descrizione	Unita' di misura	Obiettivo Teslatel
Tempo di attivazione (senza intervento tecnico)	Tempo medio tra ordine valido e disponibilita' effettiva del servizio	Giorni solari	Media <= 7 gg / P95 <= 20 gg
% ordini completati entro data concordata	Percentuale di ordini evasi entro la data pattuita con il Cliente	%	>= 98%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra segnalazioni di guasti effettivi e numero medio di linee attive	%	<= 1%
Tempo di riparazione guasti	Tempo tra segnalazione del guasto e ripristino del servizio	Ore	Media <= 6 h / P80 <= 24 h
Reclami sugli addebiti	% di fatture contestate rispetto al totale fatture emesse	%	<= 0,50%
Accuratezza della fatturazione	% di fatture con contestazione fondata oggetto di nota di credito o rettifica	%	<= 0,30%
Tempo medio di risposta dell'operatore	Tempo medio tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un operatore	Obiettivo annuale	<= 60 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale di chiamate al servizio clienti a cui l'operatore risponde entro 20 secondi dall'inizio dello squillo, rispetto al totale delle chiamate ricevute	Obiettivo annuale	> 70%
Tempo di presa in carico richieste di assistenza	Tempo tra ricezione della richiesta (telefonicamente via AI o email) e conferma di presa in carico da parte del team dedicato	Ore lavorative	<= 3 ore
Tempo di evasione richieste di configurazione	Tempo tra presa in carico e completamento della modifica di configurazione richiesta dal Cliente	Giorni lavorativi	Media <= 1 gg / P80 <= 3 gg

Teslatel informa che la qualità dei servizi offerti può dipendere da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete in quanto servizi non direttamente offerti o gestiti da Teslatel stessa.

I risultati annuali, con il confronto rispetto agli obiettivi prefissati, sono pubblicati sul sito web di Teslatel nella sezione Documenti (www.teslatel.eu/it/documenti/) entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, e comunicati ai Clienti nella prima fattura utile o via e-mail se nota.

6.2 Tempi di attivazione e indennizzi

Teslatel si impegna ad attivare i servizi entro i termini indicati nella tabella al punto 6.1. In caso di superamento dei termini per cause imputabili a Teslatel, il Cliente ha diritto a un indennizzo nella misura e secondo le modalita' indicate nella Carta dei Servizi.

6.3 Tempi di riparazione dei guasti

Teslatel si impegna a ripristinare il servizio entro i termini indicati al punto 6.1. In caso di superamento, al Cliente e' riconosciuto un indennizzo nella misura e secondo le modalita' indicate nella Carta dei Servizi, salvo che il disservizio sia dipeso da cause di forza maggiore non imputabili a Teslatel.

7. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La fatturazione dei canoni e' effettuata anticipatamente con cadenza bimestrale o annuale, secondo quanto concordato contrattualmente, e la relativa fattura è inviata al cliente con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti comunque non inferiore a quindici giorni. I consumi a traffico sono fatturati bimestralmente in via posticipata.

Le fatture sono emesse in formato elettronico ai sensi del D.Lgs. 127/2015 e trasmesse al Sistema di Interscambio (SDI). Copia di cortesia e' inviata contestualmente via e-mail o tramite il portale clienti. A richiesta, Teslatel fornisce la documentazione analitica del traffico effettuato nel periodo di riferimento (le ultime tre cifre dei numeri chiamati sono oscurate a tutela della privacy dei terzi).

Il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, salvo diversi termini concordati contrattualmente, tramite RID/SDD, bonifico bancario o altre modalita' indicate in fattura.

Contestazione parziale della fattura. In caso di contestazione parziale, il Cliente e' tenuto a corrispondere entro i termini previsti la quota non contestata. La parte contestata e' sospesa fino alla definizione del reclamo.

Variazioni delle condizioni economiche. Teslatel comunica al Cliente eventuali variazioni delle condizioni economiche con preavviso di almeno 30 giorni, tramite comunicazione allegata alla fattura o via e-mail. In caso di variazioni in aumento, il Cliente ha facolta' di recedere senza penali entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Interessi di mora. In caso di ritardo nel pagamento, Teslatel applica interessi di mora nei limiti stabiliti dalla normativa vigente, salvo diversa disposizione concordata contrattualmente.

8. RECLAMI E GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

8.1 Presentazione del reclamo

In caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio, d'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carte dei Servizi nonché dei livelli di qualità il Cliente puo' presentare reclamo a Teslatel attraverso i seguenti canali di contatto riportati altresì sul sito internet di Teslatel:

- Telefono: 800 826 682 (disponibile 24/7)
- E-mail: info@teslatel.eu
- PEC: teslatel@pec.it
- Posta Racc.: Teslatel S.r.l. – Servizio Clienti, Piazzale Biancamano 8, 20121 Milano

Il reclamo deve contenere i dati identificativi del Cliente, la descrizione dettagliata del problema e il numero di contratto e il servizio interessato. Teslatel accusa ricevuta di ogni reclamo fornendo il relativo codice identificativo e si impegna a definirlo entro 30 giorni nonché a fornire nei successivi 10 giorni apposito resoconto contenenete le motivazioni dell'accoglimento o del rigetto nelle modalità previste dalla vigente normativa regolamentare.

Teslatel richiama l'attenzione dei clienti sulle disposizioni dell'art. 2048 del codice civile in materia di responsabilità dei genitori per i danni cagionati dai figli minori in conseguenza di atti illeciti posti in essere attraverso l'uso della rete.

8.2 Indenizzi

In caso di mancato riscontro al reclamo entro i 30 giorni dalla ricezione Teslatel riconoscerà al cliente un indennizzo pari a € 2,00 al giorno per ogni giorno di ritardo sino a un massimo di € 200,00.

Nel caso di perdita della numerazione € 30 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo € 300,00.

Nel caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici € 30 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo € 300,00.

In caso di disservizio Teslatel riconoscerà al cliente un indennizzo pari a € 2,50 al giorno dalla data del reclamo sino a un massimo di € 200,00.

Il riconoscimento di indennizzi è subordinato a richiesta esplicita del cliente, da formualre con le medesime modalità per la presentazione dei reclami, fatta eccezione per i casi di riconoscimento automatico previsti dalla vigente normativa, vale a dire (i) ritardo nell'attivazione o trasloco di servizio non accessorio ovvero omessa informativa sui relativi motivi, e (ii) sospensione o cessazione amministrativa di servizio non accessorio in assenza di presupposti o in assenza di preavviso. L'indennizzo verrà corrisposto entro 90 giorni dalla chiusura del reclamo mediante applicazione di uno sconto sulla fattura successiva pari all'importo dell'indennizzo ovvero, su espressa richiesta del cliente se la somma da indennizzare è superiore a 100 euro, a mezzo bonifico bancario.

8.3 Risoluzione delle controversie

Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della L. 249/1997, dell'art. 25, D.Lgs. n. 259/2003 e della delibera AGCOM n. 194/23/CONS, eventuali controversia tra il cliente e Teslatel sono soggette a tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. competente tramite la piattaforma ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it). Tale tentativo e' condizione di procedibilita' per qualsiasi azione giudiziaria relativa alla fornitura dei servizi, ad eccezione delle controversie aventi ad oggetto il recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, con eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal cliente.

9. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Teslatel S.r.l. tratta i dati personali dei Clienti in qualita' di Titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101 di adeguamento al GDPR.

I dati raccolti sono trattati esclusivamente per le finalita' connesse all'esecuzione del contratto (attivazione, erogazione, fatturazione e assistenza dei servizi), per adempimenti di legge e, previo consenso, per finalita' di marketing.

I dati di traffico sono trattati e conservati nei termini previsti dalla normativa vigente in materia di riservatezza delle comunicazioni elettroniche e sono accessibili unicamente al personale incaricato delle attivita' di fatturazione, gestione del traffico e contrasto alle frodi.

Il Cliente puo' esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilita', opposizione) inviando richiesta a info@teslatel.eu. L'informativa completa e' disponibile su www.teslatel.eu nella sezione Privacy Policy.

Il Cliente ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) qualora ritenga che il trattamento dei propri dati violi la normativa applicabile.

10. IMPEGNI VERSO IL CLIENTE

Teslatel si impegna a:

- assegnare a ogni Cliente un consulente dedicato, punto di riferimento unico per qualsiasi esigenza tecnica o commerciale;
- contattare proattivamente il Cliente in caso di disservizi rilevati prima ancora che vengano segnalati;
- rispondere alle richieste di informazioni e preventivo entro 2 giorni lavorativi;
- formare continuamente il proprio personale sulle tecnologie e normative di settore;
- raccogliere periodicamente il feedback dei Clienti per migliorare i propri servizi;
- garantire la massima collaborazione con le Autorita' competenti per l'accertamento di eventuali condotte illecite.

11. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi e' pubblicata sul sito web di Teslatel all'indirizzo www.teslatel.eu ed e' disponibile a richiesta in forma cartacea o elettronica. La presente versione e' pubblicata in data 15 giugno 2026 e sostituisce integralmente la versione precedente.

La versione vigente e' sempre quella pubblicata sul sito www.teslatel.eu. Le versioni precedenti sono archiviate e disponibili a richiesta.

In caso di modifiche alla presente Carta dei Servizi e/o alla Documentazione Contrattuale – fatta eccezione per i casi in cui esse siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale – Teslatel ne dà comunicazione ai Clienti attivi tramite e-mail o nella prima fattura utile, nonché alla generalità dell'utenza mediante pubblicazione sul suo sito internet, con almeno 30 giorni di preavviso rispetto alla data di efficacia delle modifiche informando al contempo i clienti del loro diritto di recedere dal contratto entro 60 giorni dalla comunicazione senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni.

12. PUNTI DI CONTATTO

Telefono	800 82 66 82
E-mail	info@teslatel.eu
PEC	teslatel@pec.it
Sito web	www.teslatel.eu
Posta	Teslatel S.r.l. – Servizio Clienti, Piazzale Biancamano 8, 20121 Milano

Servizio di assistenza clienti tramite Numero Verde attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, gratuito per il chiamante.

Nei giorni feriali, dalle ore 8:30 alle ore 19:30, il servizio è garantito da un operatore umano. Nella restante fascia oraria, nei giorni festivi e nel fine settimana, il servizio è assicurato da un agente vocale basato su intelligenza artificiale, che raccoglie i dati identificativi del cliente e gli elementi essenziali della richiesta, garantendo comunque la presa in carico della segnalazione.