

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico  
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI “CHIAVI IN MANO”

---

## Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di NALDONI ELETTRONICA si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

### 1.1 Eguaglianza e Imparzialità

NALDONI ELETTRONICA fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, NALDONI ELETTRONICA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi NALDONI ELETTRONICA basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### 1.2 Continuità

NALDONI ELETTRONICA fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, NALDONI ELETTRONICA adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### 1.3 Diritto di scelta

NALDONI ELETTRONICA mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico  
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI “CHIAVI IN MANO”

---

## **1.4 Partecipazione**

NALDONI ELETTRONICA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, NALDONI ELETTRONICA favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a NALDONI ELETTRONICA verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 96 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

## **1.5 Efficienza ed Efficacia**

NALDONI ELETTRONICA fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. NALDONI ELETTRONICA farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

## **1.6 Cortesia e Trasparenza**

NALDONI ELETTRONICA si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio Customer Service (Voce e Internet) è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da NALDONI ELETTRONICA un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.