CARTA DEI SERVIZI

Servizi di comunicazione elettronica – Connettività Internet

Edizione 2026/11 – in vigore dal 06/11/2026

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi (di seguito "Carta") definisce i principi, gli impegni e gli standard di qualità che Skillworks S.r.l. (di seguito "Skillworks") assume nei confronti dei propri clienti nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, nonché i diritti dei clienti e le modalità per farli valere. La Carta è redatta in conformità alla normativa vigente e ai provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409 – iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 45197 – Tel. 030 8373176 – info@skillworks.it – PEC skillworks@pec.it – www.skillworks.it. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Skillworks fornisce servizi di accesso a Internet in tecnologia FTTH/GPON, VDSL/FTTC, fibra ottica dedicata, FWA/RDSL e SIM dati, rivolti esclusivamente a clienti titolari di partita IVA che agiscono nell'esercizio di attività d'impresa o professionale; i servizi non sono offerti ai consumatori. Skillworks opera con un Sistema di Gestione Integrato certificato ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.

La Carta integra le Condizioni Generali dei singoli servizi, che prevalgono in caso di contrasto, salve le disposizioni più favorevoli al cliente previste dalla normativa.

2. Principi fondamentali

- **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi sono forniti a parità di condizioni a tutti i clienti, senza discriminazioni.
- **Continuità:** Skillworks si impegna a fornire i servizi in modo continuo e regolare e a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni, salvo gli interventi di manutenzione e le cause di forza maggiore.
- **Partecipazione:** il cliente può presentare reclami, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- **Cortesia, efficienza ed efficacia:** Skillworks adotta le soluzioni tecniche e organizzative più idonee a garantire la qualità dei servizi e un rapporto con il cliente improntato alla cortesia e alla disponibilità.
- **Chiarezza e trasparenza:** le informazioni su servizi, condizioni economiche e contrattuali sono fornite in modo chiaro, completo e comprensibile.

3. Informazione ai clienti

Skillworks pubblica sul proprio sito internet, nella sezione dedicata alla trasparenza: la presente Carta; le Condizioni Generali dei servizi con i relativi allegati; le sintesi contrattuali delle offerte; l'informativa sul trattamento dei dati personali; le informazioni su reclami, indennizzi e procedure di conciliazione.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Prima della conclusione del contratto, il cliente riceve la sintesi contrattuale e la Proposta Contrattuale con le condizioni economiche, la durata e i costi in caso di recesso. Le modifiche delle condizioni contrattuali sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso; nei casi previsti dalla normativa il cliente può recedere senza penali né costi di disattivazione.

4. Contratto, recesso e migrazione

• Il contratto si conclude con la sottoscrizione della Proposta Contrattuale e la sua durata iniziale è indicata nella Proposta stessa, secondo la scheda servizio applicabile.

• Il cliente può recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 giorni, a mezzo PEC o raccomandata A/R; sono dovuti esclusivamente i costi indicati nelle Condizioni Generali e nella Proposta Contrattuale, commisurati ai costi sostenuti da Skillworks.

• In caso di passaggio ad altro operatore, su richiesta del cliente Skillworks richiede il codice di migrazione all'operatore di accesso, ove previsto per la tecnologia utilizzata, e lo comunica al cliente non appena disponibile; i tempi di rilascio dipendono dall'operatore di accesso e Skillworks informa il cliente di eventuali ritardi. In alternativa alla migrazione, il cliente può attivare il nuovo servizio presso il nuovo operatore e comunicare a Skillworks il recesso secondo le Condizioni Generali.

• Gli apparati in comodato d'uso, compresi eventuali ONT o NTE, devono essere restituiti entro 15 giorni dalla cessazione del servizio, con consegna presso la sede di Skillworks o spedizione a cura del cliente; in caso di mancata restituzione è addebitato il valore indicato nella Proposta Contrattuale.

5. Attivazione dei servizi

L'attivazione è subordinata alla verifica di fattibilità tecnica. Skillworks si impegna a rispettare i seguenti tempi indicativi, decorrenti dall'esito positivo della verifica, e a informare tempestivamente il cliente di eventuali ritardi e delle relative cause.

Tecnologia	Tempo indicativo di attivazione
FTTH/GPON	30 giorni solari
VDSL/FTTC	30 giorni solari
FWA/RDSL	20 giorni lavorativi dal sopralluogo con esito positivo
SIM dati	10 giorni lavorativi
Fibra ottica dedicata	60 giorni solari su sede già raggiunta dalla rete; negli altri casi secondo studio di fattibilità

6. Assistenza tecnica e guasti

Le segnalazioni di guasto possono essere effettuate tramite posta elettronica all'indirizzo helpdesk@skillworks.it, che genera automaticamente l'apertura del ticket, o telefonicamente al numero 030 8373176, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i festivi. Skillworks prende in carico la segnalazione,

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

effettua la diagnosi e, ove necessario, gestisce il guasto nei confronti dell'operatore di accesso fino alla risoluzione.

I servizi sono erogati in modalità best effort. Skillworks si pone i seguenti obiettivi di ripristino per i guasti, calcolati in ore lavorative dalla presa in carico ed esclusi i periodi non imputabili a Skillworks (manutenzione programmata, forza maggiore, attesa di accesso alla sede del cliente, guasti di impianti e apparati del cliente):

Tecnologia	**Obiettivo di ripristino**
Fibra ottica dedicata	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
FTTH/GPON	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
VDSL/FTTC	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
FWA/RDSL	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
SIM dati	In funzione della copertura della rete radiomobile

7. Qualità del servizio e velocità di connessione

Le velocità minime e massime di ciascuna offerta sono indicate nella sintesi contrattuale e nella Proposta Contrattuale. Il cliente può verificare la velocità della propria connessione mediante gli strumenti messi a disposizione dall'AGCOM (www.misurainternet.it). Tutti i servizi sono erogati in modalità best effort, con una banda minima garantita pari al 10% della velocità effettiva della linea (non prevista per la SIM dati). Qualora riscontri prestazioni inferiori alla banda minima garantita, può presentare reclamo a mezzo PEC allegando l'esito della misurazione; se le prestazioni non sono ripristinate entro 30 giorni dal reclamo, il cliente ha facoltà di recedere senza costi.

Skillworks rileva e pubblica gli indicatori di qualità del servizio previsti dalla normativa AGCOM applicabile, con i relativi obiettivi annuali, nella sezione trasparenza del proprio sito.

8. Fatturazione e pagamenti

- Le fatture sono emesse con la periodicità indicata nella Proposta Contrattuale e riportano in modo chiaro i corrispettivi addebitati.
- Eventuali contestazioni delle fatture possono essere presentate a mezzo PEC entro 30 giorni dal ricevimento; la presentazione del reclamo non sospende il pagamento degli importi non contestati.
- In caso di mancato pagamento, il servizio può essere sospeso solo previo preavviso scritto con termine di almeno 15 giorni; la sospensione riguarda il solo servizio interessato dalla morosità.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

9. Reclami

Il cliente può presentare reclamo relativo ai servizi, alla fatturazione o al rapporto contrattuale esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo skillworks@pec.it. Le segnalazioni di guasto e le richieste di assistenza vanno inviate ai canali dell'helpdesk (punto 6) e non costituiscono reclamo. Skillworks comunica l'esito del reclamo entro 45 giorni dal ricevimento; in caso di rigetto, la risposta è fornita per iscritto e motivata, con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

10. Indennizzi

In caso di inadempimento di Skillworks rispetto agli impegni assunti, ivi inclusi ritardi nell'attivazione, malfunzionamenti, interruzioni o sospensioni non giustificate del servizio, il cliente ha diritto agli indennizzi nei casi, nella misura e secondo le modalità previsti dal Regolamento sugli indennizzi adottato dall'AGCOM. Gli indennizzi sono riconosciuti a seguito di reclamo o nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al punto 11.

11. Risoluzione delle controversie

Per le controversie relative ai servizi, prima di agire in giudizio il cliente deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM competente per territorio, tramite la piattaforma ConciliaWeb (conciliaweb.agcom.it), o presso gli altri organismi previsti dalla normativa AGCOM. In caso di esito negativo della conciliazione, il cliente può chiedere la definizione della controversia all'AGCOM o al CORECOM, nei casi previsti, ovvero rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

12. Tutela dei dati personali e sicurezza

Skillworks tratta i dati personali dei clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, secondo l'informativa pubblicata sul proprio sito, e adotta misure di sicurezza conformi alla certificazione ISO/IEC 27001. I dati di traffico sono conservati per i periodi e le finalità previsti dalla legge.

13. Validità e aggiornamento della Carta

La presente Carta è valida dalla data indicata in intestazione ed è aggiornata periodicamente; le versioni aggiornate sono pubblicate sul sito di Skillworks e, nei casi previsti, comunicate ai clienti.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.