

SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DA POSTAZIONE FISSA

CARTA DEI SERVIZI

Connettività FTTC · FTTH · FWA · FTTO

Servizi voce VoIP e numerazioni

In vigore da luglio 2026

OPERATORE

HkStyle Corp S.r.l.

ROC N.

IN VIGORE DAL

Luglio 2026

PREMESSA

Che cos'è questa Carta

La Carta dei Servizi descrive i principi, gli standard di qualità, le modalità di assistenza, reclamo e indennizzo che **HkStyle Corp S.r.l.** garantisce ai propri Clienti per i servizi di accesso a Internet e di telefonia vocale da postazione fissa.

È redatta ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi da postazione fissa (Allegato A alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS) e del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003). Costituisce parte integrante dei contratti di fornitura sottoscritti con HkStyle Corp; in caso di contrasto prevalgono le condizioni contrattuali più favorevoli al Cliente.

La Carta è pubblicata su **www.hkstyle.tech/carta-dei-servizi**, è consegnata con l'offerta ed è aggiornata almeno una volta l'anno. Le modifiche sono comunicate ai Clienti con le modalità previste dal contratto.

L'OPERATORE

Ragione sociale	HkStyle Corp S.r.l. · P.IVA 04116140163
Sede legale	Via Vittorio Veneto, 1207 – 24030 Presezzo (BG)
Iscrizione ROC · Autorizzazione MIMIT	ROC n.32699 · Autorizzazione generale rif. VCCFA
Clientela	Esclusivamente clienti affari: imprese, professionisti, enti e organizzazioni
Infrastruttura	Servizi forniti mediante servizi di rete wholesale di primari operatori nazionali

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

Stesse condizioni a parità di servizio, senza discriminazioni, con attenzione agli utenti con disabilità.

Continuità

Servizi erogati 24 ore su 24; interruzioni limitate a guasti, manutenzione e cause di forza maggiore, ridotte al minimo.

Trasparenza

Informazioni chiare su condizioni, prezzi, velocità e costi, prima e durante il contratto.

Partecipazione

Il Cliente può inviare suggerimenti e segnalazioni per migliorare i servizi.

Efficienza

Processi certificati ISO 9001 e 27001 e monitoraggio continuo degli indicatori di qualità.

Cortesia

Personale identificabile, preparato e disponibile in ogni contatto con il Cliente.

I SERVIZI

Servizi offerti e modalità di adesione

SERVIZIO	DESCRIZIONE
FTTC	Accesso a Internet in fibra fino all'armadio stradale e rame fino alla sede, in banda condivisa.
FTTH	Accesso a Internet in fibra fino all'interno della sede, in banda condivisa, con eventuale banda minima garantita.
FWA	Accesso a Internet radio da postazione fissa, previo sopralluogo.
FTTO	Fibra dedicata con banda simmetrica garantita e livelli di servizio rafforzati.
Voce VoIP	Numerazioni geografiche nuove o in portabilità, SIP Trunk, traffico a consumo, pacchetti minuti e canali Flat, Fax to Mail.

Le caratteristiche tecniche, le velocità e le condizioni economiche di ciascun servizio sono riportate nell'offerta, nel contratto e nelle relative schede tecniche, consegnate al Cliente prima della sottoscrizione. Il contratto si conclude con la sottoscrizione dell'offerta e delle condizioni generali, secondo quanto da esse previsto, ed è subordinato alla verifica tecnica di copertura.

Informazioni al Cliente

HkStyle Corp mette a disposizione, sul sito e su richiesta: condizioni generali di contratto, offerte e listini in vigore, listino traffico, costi di cessazione e migrazione, sezione "Migliori tariffe", obiettivi e risultati annuali di qualità, informativa privacy. Il Cliente può verificare la qualità della propria connessione con il software gratuito **Ne.Me.Sys.** su **www.misurainternet.it**.

Utenti con disabilità

Su richiesta HkStyle Corp fornisce la documentazione contrattuale in formato accessibile e indica le soluzioni e gli apparati più adatti; per le agevolazioni previste dalla normativa il Cliente può rivolgersi al Service Desk.

STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivi di qualità dei servizi

Gli indicatori sono misurati secondo le definizioni della delibera AGCOM n. 156/23/CONS. Essendo i servizi forniti tramite reti wholesale, i risultati sono riferiti a tale modalità. Gli obiettivi per l'anno in corso e i risultati dell'anno precedente sono pubblicati annualmente sul sito.

INDICATORE	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio	Tempo tra l'ordine valido e la disponibilità effettiva del servizio	Ordini senza intervento tecnico: 95% entro 60 giorni solari Con intervento tecnico: 95% entro 90 giorni solari 80% entro la data concordata
Tasso di malfunzionamento	Segnalazioni di guasto effettivo rispetto al numero medio di linee attive	≤ 20% su base annua
Tempo di riparazione	Tempo tra la segnalazione e il ripristino della funzionalità	80% entro 72 ore 95% entro 120 ore (esclusi FTTO: obiettivo 8 ore)
Fatture contestate	Fatture con reclamo scritto rispetto alle fatture emesse	≤ 3%
Accuratezza della fatturazione	Fatture contestate e riconosciute fondate rispetto alle fatture emesse	≤ 1,5%
Velocità di trasmissione dati	Velocità minima, normalmente disponibile e massima per profilo	Secondo i valori indicati in offerta e nella scheda tecnica
Ritardo e perdita pacchetti	Ritardo di trasmissione e percentuale di pacchetti persi	Secondo i valori di riferimento del profilo

I tempi non comprendono i ritardi dovuti al Cliente (assenza all'appuntamento, locali inaccessibili, permessi mancanti), a terzi o a forza maggiore.

Livelli di servizio contrattuali

ATTIVITÀ	FTTC · FTTH · FWA	FTTO	VOCE
Presa in carico guasto	Entro 4 ore lavorative	Entro 2 ore	Entro 4 ore lavorative
Ripristino (obiettivo)	Entro il 2° giorno lavorativo successivo	Entro 8 ore solari	Entro il 1° giorno lavorativo successivo
Attivazione indicativa	FTTC 30–45 · FTTH 30–60 · FWA 20–40 gg lav.	60–120 gg lav.	Nuovi numeri 10 · portabilità 15–30 gg lav.

ASSISTENZA

Come contattarci

ASSISTENZA TECNICA E GUASTI

Portale: supporto.hkstyle.tech
 E-mail: supporto@hkstyle.tech
 Telefono: +39 035 4517039
 Numero dedicato: +39 035 4507187

ORARIO

Lunedì – Venerdì**9:00–13:00 · 14:00–18:00**

esclusi i festivi · FTTO H24 se previsto

Amministrazione e fattureadm@hkstyle.tech**Reclami formali e recesso**

PEC team@pec.hkstyle.it · raccomandata A/R alla sede legale

Ogni segnalazione riceve un numero di ticket. Il Cliente può chiedere in ogni momento lo stato della propria pratica. Le segnalazioni di guasto sono gratuite; gli interventi su apparati o reti del Cliente, o che risultino “a vuoto”, sono a pagamento secondo il listino contrattuale.

Reclami

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto (PEC, e-mail, portale) indicando i propri dati, i servizi interessati e il motivo. HkStyle Corp risponde **entro 45 giorni** dal ricevimento; in caso di rigetto la risposta è scritta e motivata e indica le verifiche svolte. In caso di reclamo su una fattura, il Cliente può sospendere il pagamento della sola parte contestata fino all'esito; se il reclamo è fondato HkStyle Corp rimborsa o storna le somme entro la fattura successiva.

Conciliazione

Se il reclamo non è risolto, il Cliente può avviare gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Corecom competente tramite la piattaforma **ConciliaWeb** (conciliaweb.agcom.it), ai sensi della delibera AGCOM n. 203/18/CONS, obbligatorio prima di agire in giudizio. Durante la procedura il Cliente può chiedere provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio.

Fatturazione

Le fatture sono elettroniche, emesse con cadenza mensile o sui multipli indicati in contratto, e riportano in modo chiaro canoni, traffico e altri importi. Il dettaglio del traffico è disponibile su richiesta. Le modifiche contrattuali sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso e danno diritto a recedere senza penali.

Sicurezza e protezione

Per proteggere i Clienti da frodi, le chiamate verso estero extra-UE e numerazioni a sovrapprezzo sono bloccate salvo richiesta. HkStyle Corp può sospendere in via cautelativa traffico anomalo, informandone il Cliente. Il servizio VoIP richiede alimentazione e connettività: per le chiamate di emergenza (112) si consiglia un mezzo alternativo.

INDENNIZZI

Cosa riconosciamo in caso di disservizio

Per i disservizi imputabili a HkStyle Corp il Cliente ha diritto agli indennizzi del Regolamento AGCOM in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e s.m.i.), nella misura prevista per le utenze affari, che sono di norma il doppio degli importi base indicati di seguito.

DISSERVIZIO	INDENNIZZO BASE	UTENZA AFFARI
Ritardo nell'attivazione del servizio oltre il termine contrattuale	€ 7,50 al giorno per servizio	€ 15,00 al giorno
Sospensione o cessazione non giustificata del servizio	€ 7,50 al giorno per servizio	€ 15,00 al giorno
Malfunzionamento con interruzione completa	€ 6,00 al giorno per servizio	€ 12,00 al giorno
Malfunzionamento parziale o irregolare	€ 3,00 al giorno per servizio	€ 6,00 al giorno
Ritardo nella portabilità del numero	€ 5,00 al giorno per numero	€ 10,00 al giorno
Mancata o ritardata risposta al reclamo	€ 2,50 al giorno, max € 300,00	come base
Attivazione di servizi non richiesti	€ 5,00 al giorno	€ 10,00 al giorno

Gli importi riportati sono indicativi e riprendono i valori del Regolamento indennizzi vigente; in caso di variazione del Regolamento si applicano i valori aggiornati.

Come si ottengono

Il Cliente richiede l'indennizzo con reclamo scritto entro 3 mesi dall'evento o dalla sua risoluzione. Se dovuto, l'importo è accreditato nella prima fattura utile. L'indennizzo non è dovuto quando il disservizio dipende da cause non imputabili a HkStyle Corp: forza maggiore, guasti o interventi di altri operatori fuori dal controllo di HkStyle Corp, apparati o impianti del Cliente, mancata collaborazione del Cliente, sospensioni per morosità o per uso illecito, manutenzione programmata comunicata con preavviso. Per i circuiti FTTO si applicano in alternativa, se più favorevoli, le penali previste dal contratto.

Gli indennizzi non escludono il diritto del Cliente al risarcimento del maggior danno nei limiti previsti dal contratto.

TRASPARENZA**Costi di cessazione e migrazione**

Importi addebitati in caso di disdetta, recesso o passaggio ad altro operatore, giustificati dai costi sostenuti da HkStyle Corp verso gli operatori wholesale e per la gestione tecnica e amministrativa, ai sensi della L. 40/2007 e delle Linee guida AGCOM (delibera n. 487/18/CONS). Gli importi applicati a ciascun servizio sono indicati nell'offerta sottoscritta dal Cliente, IVA esclusa.

SERVIZIO	CESSAZIONE	MIGRAZIONE AD ALTRO OPERATORE
FTTC	Come da offerta	Come da offerta
FTTH	Come da offerta	Come da offerta
FWA (incluso recupero antenna)	Come da offerta	Come da offerta
FTTO	Come da offerta	Come da offerta
Numero VoIP / portabilità in uscita	Come da offerta	Come da offerta
Mancata restituzione router in comodato	Come da offerta	—
Mancata restituzione antenna FWA / ONT	Come da offerta	—

Inoltre, in caso di recesso prima della durata minima: restituzione pro-quota degli sconti fruiti e rate residue di contributi o apparati rateizzati, come indicato nell'offerta. Nessun costo è dovuto in caso di recesso per modifiche contrattuali o per prestazioni inferiori a quelle contrattuali accertate. Dopo il 24° mese, in caso di rinnovo automatico, il Cliente può recedere con 30 giorni di preavviso senza penali.

Migliori tariffe

Le offerte più convenienti disponibili per i Clienti già attivi sono pubblicate nella sezione “Migliori tariffe” del sito e comunicate almeno una volta l'anno e prima di ogni rinnovo automatico.

Protezione dei dati

I dati personali sono trattati secondo il Regolamento UE 2016/679 e il D.Lgs. 196/2003, come descritto nell'informativa consegnata con il contratto e su www.hkstyle.tech/privacy-policy. HkStyle Corp garantisce la segretezza delle comunicazioni.



Qualità misurabile.

UFFICIO

+39 035 4517039

ASSISTENZA E GUASTI

supporto.hkstyle.tech · supporto@hkstyle.tech

RECLAMI

team@pec.hkstyle.it

WEB

www.hkstyle.tech/carta-dei-servizi