

Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni delle presente Carta dei servizi attraverso l'apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo clienti.siportal.it accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Siportal via Toledo, 5 – 96016 Lentini(SR). Siportal fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Siportal entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Siportal e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

Ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 296/18/CONS, Siportal comunica che dal 23 luglio 2018 è attiva presso il sito dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, la piattaforma "ConciliaWeb", alla quale è possibile accedere per la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie, cliccando su <https://conciliaweb.agcom.it>.