

Carta dei Servizi

Alpha Communication — Alpha MB Srls · Edizione 1.0 · Luglio 2026

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui Alpha Communication (Alpha MB Srls) regola e monitora la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica offerti ai propri Clienti. Essa delinea i principi fondamentali dell'attività, le modalità con cui viene instaurato il rapporto contrattuale, i diritti del Cliente, gli obblighi dell'Operatore e le forme di reclamo, conciliazione ed indennizzo.

La Carta dei Servizi costituisce una promessa unilaterale dell'Operatore nei confronti del Cliente, con efficacia obbligatoria, ed integra le Condizioni Generali e Particolari di Contratto. È adottata in ottemperanza alle Delibere AGCOM in materia (in particolare Del. 179/03/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 254/04/CSP, 400/10/CONS, 347/18/CONS).

Il documento potrà essere aggiornato in funzione dell'evoluzione normativa, regolamentare e tecnologica ed è reso disponibile sul sito www.alphacommunication.it. Copia cartacea può essere richiesta a assistenza@alphacommunication.it.

La Società

Alpha MB Srls — titolare del marchio Alpha Communication — ha sede legale in Località Celado, 44 — 38053 Castello Tesino (TN), Italia. È operatore di comunicazione elettronica autorizzato AGCOM, iscritto al ROC (Registro Operatori di Comunicazione) e notificato al MIMIT ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e s.m.i.). Opera come fornitore di servizi voce, connettività fissa (FTTH/FTTC/FWA) e centralini VoIP per clientela residenziale e business.

Servizi offerti

Il portafoglio di servizi comprende:

- a)** connettività internet a banda ultra-larga in tecnologia fibra FTTH/FTTC e FWA 5G;
- b)** servizi di telefonia vocale su rete fissa e in tecnologia VoIP;
- c)** centralini in cloud, numerazioni geografiche e servizi a valore aggiunto per aziende e Pubblica Amministrazione.

Le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche di ciascuna offerta sono pubblicate sul sito e riportate nella modulistica di adesione.

Principi fondamentali

1) Uguaglianza e imparzialità

Alpha Communication eroga i servizi ispirandosi ai principi di uguaglianza, pari dignità ed imparzialità di trattamento dei Clienti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. In ottemperanza alla Del. 46/17/CONS adotta accorgimenti tecnici per facilitare l'accesso ai servizi in favore di soggetti disabili e delle categorie socialmente più deboli.

2) Continuità del servizio

Alpha Communication si impegna a garantire la continuità del servizio salvo cause di forza maggiore, interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria e problematiche imputabili all'infrastruttura di rete degli operatori wholesale. Gli interventi programmati sono comunicati con congruo preavviso via e-mail o tramite avviso sul sito.

3) Partecipazione e confronto

Il Cliente può inviare memorie, proposte e suggerimenti telefonando al Servizio Clienti o scrivendo a assistenza@alphacommunication.it.

4) Trasparenza, correttezza, disponibilità e cortesia

Le condizioni contrattuali sono redatte con linguaggio semplice e comprensibile. Le informazioni sui servizi (attivazione, fatturazione, recesso, reclami) sono riportate nel Contratto e pubblicate sul sito.

5) Efficacia ed efficienza

La mission di Alpha Communication è promuovere la digitalizzazione del Paese e ridurre il divario tecnologico tra le diverse aree geografiche, in particolare nelle zone montane e a bassa densità abitativa del Trentino-Alto Adige e del Veneto.

6) Diritto di scelta

Il Cliente ha il diritto di scegliere liberamente le proprie offerte, di recedere in qualsiasi momento secondo le modalità previste dal Contratto, e di utilizzare — in ottemperanza alla Del. 348/18/CONS — apparati modem/router di propria scelta (cd. "modem libero").

7) Sicurezza

I server sono ubicati in datacenter siti nel territorio dell'Unione Europea, dotati di sistemi antincendio, di sorveglianza e di protezione fisica. Sono adottate misure tecniche e organizzative per prevenire accessi non autorizzati e attacchi informatici.

Rapporti con i Clienti

I Clienti possono contattare Alpha Communication tramite:

Telefono Trento	+39 0461 1637279 (Lun-Ven 8:00-19:00)
Telefono Venezia	+39 041 8306445 (Lun-Ven 8:00-19:00)
Assistenza tecnica	assistenza@alphacommunication.it
Reclami formali	reclami@alphacommunication.it
PEC	amministrazione@pec.alphacommunication.it
Assistenza Premium H24	Su abbonamento — numero riservato attivo 7 giorni su 7

Adesione ai servizi

L'attivazione dei servizi a titolo oneroso avviene solo previa richiesta esplicita del Cliente tramite sottoscrizione della modulistica contrattuale. In caso di ritardo nell'attivazione

imputabile ad Alpha, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dall'Allegato A della Del. AGCOM 347/18/CONS.

Ai contratti conclusi a distanza con Consumatori si applicano le disposizioni del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) e della Del. 664/06/CONS, con diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

Modifica e recesso dal contratto

Le modifiche unilaterali sfavorevoli al Cliente sono comunicate con almeno 30 giorni di anticipo; entro tale termine il Cliente può recedere senza penali. Le modifiche migliorative o dovute a disposizioni normative sono immediatamente applicabili.

Fatturazione e pagamenti

Le fatture sono emesse con periodicità mensile o bimestrale in formato elettronico. Il pagamento avviene tramite SDD (SEPA Direct Debit), bonifico bancario o altre modalità indicate nell'offerta commerciale. In caso di ritardo nei pagamenti sono dovuti gli interessi moratori nella misura massima di legge, oltre alle spese di recupero credito.

Blocco selettivo delle chiamate

All'attivazione del servizio è configurato il blocco selettivo permanente per inibire le chiamate verso numerazioni satellitari, internazionali, premium e blacklist. Il Cliente può richiederne la rimozione o modifica scrivendo a assistenza@alphacommunication.it.

Traffico anomalo e uso indebito

In caso di traffico anomalo per direttrici o volumi, Alpha Communication si riserva la facoltà di sospendere cautelativamente il servizio nell'interesse del Cliente, previa comunicazione ove possibile. In caso di frode denunciata alle Autorità competenti, i pagamenti relativi al solo traffico fraudolento possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

Assistenza, segnalazioni e reclami

Il Servizio Clienti è fornito da personale interno, non tramite call-center esterni. Il Cliente può presentare reclamo scritto tramite raccomandata A/R alla sede legale, tramite PEC a amministrazione@pec.alphacommunication.it o tramite e-mail a reclami@alphacommunication.it, indicando i propri dati identificativi ed il motivo del reclamo. I reclami devono essere presentati entro 3 mesi dal momento in cui il Cliente ne è venuto a conoscenza, pena la decadenza dal diritto all'indennizzo.

Alpha Communication comunica l'esito del reclamo per iscritto entro 45 giorni solari. In caso di reclami complessi, entro lo stesso termine viene comunicato lo stato dell'indagine ed i tempi stimati per la risposta definitiva.

Tempi di risoluzione dei disservizi e indennizzi

Alpha Communication si impegna a risolvere le irregolarità funzionali per la parte di propria competenza secondo gli standard di qualità pubblicati sul sito. Gli indennizzi per inadempimenti contrattuali sono corrisposti nella misura prevista dall'Allegato A della Del. AGCOM 347/18/CONS, tramite storno in fattura o nota di credito.

Controversie

Prima di adire il giudice ordinario è obbligatorio esperire il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb, davanti al Co.re.com competente per territorio. Informazioni all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

Tutela della privacy

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali dei Clienti sono trattati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione e fatturazione dei servizi, salvo consenso esplicito. L'informativa completa è allegata al Contratto e disponibile sul sito. I diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR possono essere esercitati scrivendo a privacy@alphacommunication.it.

Ed. 1.0 — Luglio 2026. Il presente documento è pubblicato ai sensi delle Delibere AGCOM in materia di qualità e Carta dei Servizi.

Alpha MB Srls — Località Celado, 44 — 38053 Castello Tesino (TN), Italia

P.IVA e C.F. IT 02800650224 · PEC amministrazione@pec.alphacommunication.it · SDI KRRH6B9

Assistenza: Trento +39 0461 1637279 · Venezia +39 041 8306445 · assistenza@alphacommunication.it