

CARTA DEI SERVIZI DIGITEL S.R.L.**PREMESSA**

La Carta dei Servizi di Digitel S.r.l.,(di seguito "Digitel") è conforme ai principi e alle disposizioni fissati dalla Delibera generale 173/09/CSP e s.m.i. e dalle direttive specifiche 254/04/CSP e 79/09/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08 CSP e s.m.i. per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da Digitel.

La presente Carta dei Servizi è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4, lettera b) della Delibera 173/09/CSP.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.digitelnet.it presso cui è possibile reperire la carta stessa oppure è possibile richiederne una copia in formato elettronico inviando richiesta a assistenza@digitelnet.it ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

PRINCIPI FONDAMENTALI**• Uguaglianza e Imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di Digitel si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità rifiutando ogni forma di discriminazione e garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. Su tali principi, Digitel basa, inoltre, l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura del servizio, nonché delle norme regolatrici di settore.

Digitel presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti anziani, a categorie disagiate e, in genere, ai Clienti socialmente più deboli che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione del contratto.

• Continuità

Digitel si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Digitel, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio.

• Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da Digitel che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni.

• Cortesia

Digitel si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti di Digitel sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

• Efficienza ed Efficacia

Digitel persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

- **Informativa alla Clientela e Diritto di Scelta**

Digitel opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta. A tal fine, si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. Il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

Nello svolgimento della propria attività Digitel rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

- **Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP)**

- o **Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

- o **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.

- o **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

- o **Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- o **Fatture contestate**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- o **Accuratezza della fatturazione**

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- o **Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection**

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

- **Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

- o **Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

o **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

o **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

o **Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti**

Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

o **Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- **Informazioni ai Clienti e Condizioni Contrattuali**

Digitel assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

I contratti proposti da Digitel si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web (www.digitelnet.it).

- **Fatturazione**

La fatturazione (disponibile sia in formato cartaceo che elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce), di norma, è effettuata su base mensile posticipata.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

- **Pagamento del Servizio**

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- o a mezzo RID
- o a mezzo bonifico bancario
- o a mezzo ricevuta bancaria (RI.BA.)

Digitel si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del servizio, ovvero durante la fornitura dello stesso, Digitel potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione, o di altra idonea garanzia, o, ancora, un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

- **Indennità di Mora**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n.170/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2, comma 4, della Legge 27 marzo 1996, n. 108 come modificato dall'art. 8, comma 5, lettera d), del D.L. 13 maggio 2011 n. 70.

- **Documentazione degli Addebiti**

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA.

Digitel provvede, a richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., a fornire allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

- **Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplina il rapporto tra Digitel e il Cliente sarà comunicata tramite le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri del Cliente, lo stesso ha la possibilità di recedere dal contratto, senza l'applicazione di penali, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Digitel assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web (www.digitelnet.it).

- **Condizioni di Recesso**

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

- **Apparecchiature**

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di Digitel, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a Digitel in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di Digitel: - per telefono, ad un operatore Digitel, al numero gratuito 800220811 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00); - per fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero 0331897126; - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Digitel S.r.l., Via Villorosi, 18 – 20029 Turbigo (MI).

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di Digitel in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. Digitel si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata.

In ogni caso, il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.

Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Digitel comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, Digitel comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Digitel comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista nella parte relativa alla TUTELA DEL CLIENTE.

TUTELA DEL CLIENTE

- **Comunicazione con il Cliente**

Digitel assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Digitel si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Digitel prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità.

- **Tutela della Privacy - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali**

Digitel si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. In particolare, Digitel tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web (www.digitelnet.it).

Digitel assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 mediante l'invio di una lettera raccomandata a Digitel S.r.l., Via Villoresi 18, 20029 – Turbigo (MI).

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

- **Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra Digitel 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 e s.m.i.

In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom 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.

- **Indennizzi**

Digitel provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

- **Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente**

Qualora, in condizioni normali, Digitel non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; etc...), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo calcolando il rateo di canone riferito al periodo di effettivo disservizio.

L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

• **Informazioni alla Clientela**

Digitel fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- o modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- o contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi previsti;
- o condizioni di sospensione del servizio;
- o condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- o variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio;
- o disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS;
- o condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- o condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- o modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- o passaggio tra Operatori, ai sensi della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 274/07/CONS e s.m.i., al numero verde dedicato 800220811.

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Digitel all'indirizzo www.digitelnet.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.

VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- o per telefono, al numero 800220811 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00)
- o per fax, al numero 800220811
- o per lettera all'indirizzo: Servizio Clienti Digitel S.r.l., - Via Villoresi, 18 – 20029 Turbigo (MI)