



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PARTE I – I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 L'azienda
- 1.3 Eguaglianza ed imparzialità
- 1.4 Continuità di servizio
- 1.5 Partecipazione al miglioramento
- 1.6 Efficienza ed efficacia
- 1.7 Cortesia
- 1.8 Chiarezza e comprensibilità
- 1.9 Tutela della riservatezza

PARTE II – I RAPPORTI CON I CLIENTI

- 2.1 Informazioni agli utenti
- 2.2 Reclami per irregolare funzionamento del servizio
- 2.3 Fatturazione e modalità di pagamento
- 2.4 Reclami relativi alla fatturazione e ai rimborsi
- 2.5 Indennità di mora
- 2.6 Consumi
- 2.7 Assistenza

PARTE III – STANDARD DI QUALITA'

- 3.1 Standard generali e particolari
- 3.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

PARTE IV – INDENNIZZI

- 4.1 Indennizzi

PARTE V – CARTA DEI SERVIZI

- 5.1. Pubblicazione e validità della carta
- 5.2 Violazione della Carta e punti di contatto



PARTE I – I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Premessa

Digitale Italia S.r.l. (di seguito "Digitale Italia"), adotta la presente Carta dei servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 179/03/CSP emessa dall'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e di carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

La Carta dei Servizi di Digitale Italia S.r.l. descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Digitale Italia e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

1.2 L'azienda

L'attività svolta da Digitale Italia consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazione elettronica (fonia e dati). Digitale Italia ha l'autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di telefonia al pubblico attraverso la connessione a banda larga con protocollo VoIP-SIP. Digitale Italia è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business, partendo proprio dall'ottimizzazione dei costi organizzativi, infrastrutturali, e produttivi. E in questo senso, aziende, utenze private e pubbliche amministrazioni possono avere, scegliendo Digitale Italia come operatore UNICO per telefonica ed internet, numerosi vantaggi sia sotto l'aspetto economico sia tecnologico.

1.3 Eguaglianza ed imparzialità

Digitale Italia eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche e tra le categorie o fasce di clienti. Le attività di Digitale Italia si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

In funzione di tale impegno, Digitale Italia interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.



1.4 Continuità di servizio

L'erogazione dei servizi da parte di Digitale Italia è senza soluzione di continuità, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Digitale Italia informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo. In particolare Digitale Italia informerà i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica.

1.5 Partecipazione al miglioramento

Digitale Italia garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma di osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a: Digitale Italia, via degli Orti di Trastevere, 24 - 00153, Roma. In alternativa il cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: assistenza@digitaleitalia.it. Digitale Italia si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio alle associazioni di categoria e dei consumatori è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante una delle modalità sopra indicate. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni.

1.6 Efficienza ed efficacia

Digitale Italia persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

1.7 Cortesia

Digitale Italia si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Digitale Italia sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.8 Chiarezza e comprensibilità

Digitale Italia si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente.

In ottemperanza al principio di scelta, 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.

Digitale Italia fornisce ai Clienti informazioni relative a:

- Informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 199.44.53.64 199.44.53.64 (per chiamate da rete fissa il costo è di 13 €cent la minuto e scatto alla risposta di 8 €cent, IVA inclusa; per chiamate da rete mobile i costi sono legati all'operatore utilizzato);
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con effetto immediato rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.



Inoltre, Digitale Italia fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- Contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- Condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- Condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- Diritto di recesso all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

1.9 Tutela della riservatezza

Digitale Italia garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di Digitale Italia. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

PARTE II – I RAPPORTI CON I CLIENTI

2.1 Informazioni agli utenti

Digitale Italia assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei Servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare Digitale Italia assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine Digitale Italia si impegna a:

- ◆ Presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
- ◆ Descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- ◆ Fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni all'indirizzo e-mail: assistenza@digitaleitalia.it.
- ◆ Informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- ◆ Specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato (ricarica telefonica). In particolare, fermo restando che non è prevista la restituzione del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente potrà, in ogni caso, esaurire il credito residuo nel mese successivo alla cessazione del rapporto contrattuale. Inoltre al cliente è concessa sempre la facoltà di conoscere l'importo del credito residuo mediante la consultazione del conto on-line.



2.2 Reclami per irregolare funzionamento del servizio.

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore Digitale Italia al numero gratuito attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti: Digitale Italia S.r.l. Via degli Orti di Trastevere, 24 – 00153 Roma, oppure via e-mail: assistenza@digitaleitalia.it. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

Digitale Italia, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Digitale Italia mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

2.3 Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile prepagata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Il dettaglio delle chiamate è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati in tempo reale). Il cliente può inoltre richiedere come strumento di autotutela l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 10 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato :

- a mezzo RID bancario
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo carta di credito
- a mezzo conto corrente postale

Digitale Italia 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 del Servizio, Digitale Italia potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

2.4 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Digitale Italia per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Digitale Italia per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dalle norme contrattuali.



2.5 Indennità di mora

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati 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.

2.6 Consumi

Digitale Italia consente ai Clienti di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso al Portale Utente dal sito web www.digitaleitalia.it. In ogni caso, come specificato nel punto 2.3, il cliente può in ogni momento prendere visione via web dei dettagli del traffico telefonico.

2.7 Assistenza

Digitale Italia fornisce un servizio di assistenza agli utenti cui è possibile accedere telefonicamente, nonché per posta o in via telematica. Tale servizio di assistenza è adeguato alle esigenze degli utenti e consente a questi ultimi, tra l'altro, di segnalare eventuali disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, nonché alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato sul portale: www.digitaleitalia.it.

PARTE III – STANDARD DI QUALITA'

3.1 Standard generali e particolari

Digitale Italia individua, ogni anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Digitale Italia ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da Digitale Italia.

Per l'anno in corso Digitale Italia ha individuato i seguenti standard di qualità:

- Tempo di attivazione;
- Continuità del servizio;
- Tasso di efficacia della rete;
- Tempo di risoluzione richieste di assistenza;
- Tempo di risposta dei reclami;

Tempo di attivazione: i servizi di telefonia sono attivati, nel 70% dei casi, entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del cliente. L'eventuale attivazione di servizi di telefonia aggiuntivi avviene nei tempi tecnici necessari che verranno di volta in volta comunicati al cliente. L'attivazione del servizio di accesso ad internet con la tecnologia ADSL avviene nel 70% dei casi, entro 45 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente. Essa è subordinata, tra l'altro, all'abilitazione della linea (da parte di Telecom Italia o di terzi operatori) alla connessione con tecnologia ADSL.

Continuità del Servizio: il servizio è attivo, nel 95% dei casi (disponibilità della piattaforma), 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo i periodi di manutenzione e riparazione, nonché le interruzioni dovute a cause di forza maggiore.



Tasso di efficacia della rete: Digitale Italia, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici: latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) sul backbone IP Digitale Italia, packet loss inferiore al 2%, priorità di pacchetti voce rispetto a qualsiasi altro pacchetto IP (100%) ad esclusione dei pacchetti del servizio (routing e management).

Tempo di risoluzione delle richieste di assistenza: una caratteristica fondamentale di Digitale Italia è l'attenzione profusa nel rapporto con il Cliente. Digitale Italia si avvale di un Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Il tempo di chiusura medio delle chiamate come obiettivo è, nel 70% dei casi, 48 ore.

Tempo di risposta dei reclami: Digitale Italia, attraverso il proprio Servizio Clienti, mette a disposizione degli utenti ogni informazione utile e si impegna ad effettuare periodiche rilevazioni statistiche sui reclami pervenuti e sui loro tempi di risoluzione. Ad ogni reclamo sarà data una risposta nel termine di 30 giorni dall'inoltro.

3.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

Digitale Italia si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico della percezione degli utenti soprattutto per quanto riguarda la continuità del servizio, tempi di attivazione e la tempistica di risoluzione dei reclami. Digitale Italia invita i propri clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio nelle modalità di dettaglio al punto 1.5.

Digitale Italia si impegna a garantire sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. Digitale Italia si impegna ad informare tempestivamente i Clienti, qualora si verificano eventuali difficoltà o ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche (es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

PARTE IV - INDENNIZZI

4.1 Indennizzi

Per il mancato rispetto degli standard di qualità relativi al tempo di fornitura del collegamento iniziale previsto al precedente punto 2.1 (SLA) e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti previsto al precedente punto 2.3 (SLA), Digitale Italia prevede il riconoscimento di indennizzi automatici. Digitale Italia non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui siano riscontrati impedimenti realizzativi imputabili al Cliente stesso o ad operatori terzi.

Gli indennizzi automatici vengono determinati in proporzione al pregiudizio arrecato e sono riconosciuti da Digitale Italia in caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale. In tale caso le indennità corrisposte automaticamente al Cliente sono pari al 10% del contributo di attivazione diviso per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del servizio moltiplicato per i giorni di ritardo.

Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio indicati al precedente punto 2, che non attengano al ritardo nella fornitura del collegamento iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, Digitale Italia, a richiesta del cliente, prevede il riconoscimento di indennizzi determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato: in tali casi il cliente avrà diritto a titolo di indennità ad un importo massimo onnicomprensivo, di regola, pari al 15% della media degli importi fatturati al cliente stesso e relativi ai volumi di traffico per gli ultimi tre mesi rapportati al periodo di effettivo disservizio, oppure ad un importo massimale onnicomprensivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto.

Digitale Italia detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari alla liquidazione a mezzo assegno.



PARTE V - PUBBLICAZIONE, VALIDITA' E VIOLAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

5.1. Pubblicazione e validità della carta

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Digitale Italia al seguente indirizzo: www.digitaleitalia.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

5.2 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:

. per telefono al numero 199.44.53.64 (per chiamate da rete fissa il costo è di 13 €cent la minuto e scatto alla risposta di 8 €cent, IVA inclusa; per chiamate da rete mobile i costi sono legati all'operatore utilizzato), per fax al numero 06.2332.8768;

. per lettera all'indirizzo : DIGITALE ITALIA S.r.l. - Servizio Clienti – Via degli Orti di Trastevere, 24 – 00153, Roma.

La presente Carta dei Servizi è stata pubblicata in data 30 giugno 2005.

Digitale Italia Srl

Sede Legale: Via degli Orti di Trastevere, 24 00153 Roma

Sede Operativa: Viale di Trastevere, 78 00153 Roma

R.I. - C.F. - P.I. 05872951008 - R.E.A. 930815

Tel. 199.44.53.64

Fax. +39.06.23.32.87.68

info@digitaleitalia.it

<http://www.digitaleitalia.it>

Aut. Min. Comunicazioni 26/05/2005