CARTA DEI SERVIZI DIGITEL S.R.L.

PREMESSA

La Carta dei Servizi di Digitel S.r.l. (di seguito "Digitel") è redatta in conformità ai principi e alle disposizioni della normativa nazionale ed europea vigente in materia di comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e al Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. La presente Carta stabilisce i criteri relativi alla qualità e alla trasparenza dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da Digitel.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.digitelnet.it ed è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto. La presente Carta potrà essere aggiornata al fine di recepire gli sviluppi normativi, tecnologici e organizzativi.

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 è reso accessibile e praticabile 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.

- **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 presente Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto. Le condizioni contrattuali sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza e sono pubblicate sul sito web (www.digitelnet.it).

Fatturazione
In ottemperanza ai principi di trasparenza tariffaria e correttezza nei rapporti contrattuali, la fatturazione dei servizi è effettuata con la seguente cadenza:

- **Servizi a canone (per clienti consumatori):** La periodicità di rinnovo delle offerte e la cadenza di fatturazione sono su base mensile o suoi multipli. La pratica di fatturazione con cadenza inferiore al mese (es. 28 giorni) è stata ritenuta una pratica commerciale scorretta, idonea a falsare la percezione del costo del servizio e a limitare la comparabilità delle offerte. La Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha confermato la legittimità di normative nazionali che impongono una cadenza di fatturazione mensile per i servizi di telefonia fissa.
- **Servizi a traffico:** Di norma, la fatturazione è effettuata su base mensile posticipata.

La fattura sarà inviata al Cliente con adeguato anticipo rispetto alla data di scadenza.

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:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- 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

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, nel rispetto delle modalità di seguito indicate e di quelle specificate nelle Condizioni Generali di Contratto.

- **Modalità di recesso:** Le modalità per comunicare il recesso devono essere semplici e di immediata attivazione. Il Cliente può utilizzare le medesime forme previste per l'attivazione del contratto, inclusa la comunicazione con modalità telematiche.
- **Costi di recesso e disattivazione:** In caso di recesso, le spese a carico del Cliente sono ammesse solo se commisurate ai costi reali e giustificati che Digitel sostiene per la dismissione o il trasferimento del servizio. Tali costi devono essere resi noti al Cliente al momento della sottoscrizione del contratto e analiticamente dettagliati nelle Condizioni Generali di Contratto. Una clausola che imponga il pagamento di una somma a titolo di penale per il recesso anticipato, senza specificare e giustificare i costi effettivi sottostanti, è da considerarsi nulla per violazione di norma imperativa.

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 reclami e segnalazioni per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni di questa Carta. Un reclamo è un'istanza con cui l'utente segnala un disservizio al fine di sollecitarne la risoluzione.

I reclami possono essere presentati tramite i canali indicati nella sezione "VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO".

Digitel si impegna a definire ogni reclamo entro 45 giorni dal ricevimento. In caso di accoglimento, Digitel comunicherà le misure correttive adottate e provvederà al rimborso o all'accredito di quanto dovuto. In caso di rigetto, fornirà adeguate motivazioni. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito potrà esperire la procedura di conciliazione e, ove ne ricorrano i presupposti, richiedere gli indennizzi automatici previsti.

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 delle chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità.

Tutela dei Dati Personali (Privacy)

Digitel si impegna a garantire un livello elevato di protezione dei dati personali dei propri Clienti, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza.

- **Informativa Privacy:** Le informazioni complete sul trattamento dei dati personali (incluse le finalità, le basi giuridiche, i periodi di conservazione, l'eventuale trasferimento di dati verso paesi terzi e le relative garanzie) sono fornite nell'informativa privacy, disponibile sul sito web www.digitelnet.it.
- **Diritti dell'Interessato:** Il Cliente, in qualità di interessato, può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal GDPR (artt. 15-22), tra cui il diritto di accesso, rettifica, cancellazione (diritto all'oblio), limitazione di trattamento, portabilità dei dati e opposizione al trattamento. L'istanza di accesso deve ricevere riscontro entro un mese.
- **Consenso:** Per i trattamenti che lo richiedono (es. marketing, profilazione tramite cookie), Digitel acquisisce un consenso libero, specifico, informato e inequivocabile. Il consenso non è validamente espresso tramite caselle preselezionate.
- **Reclamo all'Autorità di Controllo:** Il Cliente ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati violi la normativa vigente.
- **Responsabilità del Titolare:** Il titolare del trattamento è tenuto a risarcire il danno cagionato da un trattamento non conforme al GDPR e può essere esonerato solo se dimostra che l'evento dannoso non gli è in alcun modo imputabile.

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Digitel e il Cliente, 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 o ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, come previsto dalla Delibera AGCOM 173/07/CONS e s.m.i. Tale procedura non è invece richiesta prima di un ricorso per decreto ingiuntivo. La partecipazione alla procedura di conciliazione può avvenire personalmente, senza l'assistenza obbligatoria di un difensore, e le eventuali spese legali sostenute non sono automaticamente rimborsabili.

Indennizzi e Risarcimenti

Digitel prevede forme di ristoro per i Clienti in caso di disservizi. È fondamentale distinguere tra indennizzi automatici e risarcimento del danno.

- **Indennizzi Automatici:**

  Sono importi forfettari previsti dalla normativa AGCOM (es. Delibera 73/11/CONS) e recepiti nelle Condizioni Generali di Contratto, che Digitel si impegna a corrispondere in caso di mancato rispetto di specifici standard di qualità (es. ritardo nell'attivazione del servizio, sospensione indebita, mancata risposta ai reclami).

Tali indennizzi costituiscono meccanismi con scopo deflattivo del contenzioso, diretti al riconoscimento "automatico" di somme predeterminate per ogni giorno di disservizio, a prescindere dalla prova del danno. La richiesta e l'erogazione di tali indennizzi avvengono tramite la procedura di reclamo e, in caso di controversia, attraverso la procedura di conciliazione. La domanda per ottenere tali indennizzi non può essere proposta direttamente in sede giudiziale.

- **Risarcimento del Danno:**

  Ferma restando la possibilità di ottenere gli indennizzi automatici, il Cliente ha sempre il diritto di agire in sede giurisdizionale per richiedere il risarcimento degli ulteriori e diversi danni subiti (patrimoniali e non patrimoniali) a causa dell'inadempimento contrattuale di Digitel. In tale sede, il Cliente dovrà fornire la prova del danno subito, della sua entità e del nesso di causalità con l'inadempimento dell'operatore.

Informazioni alla Clientela

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

a:

- 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;

- condizioni di sospensione del servizio;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio;

- 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;

- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- 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:

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