

CARTA DEI SERVIZI 2018

| | |
|--|----|
| PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI | 2 |
| 1.1 <i>PREMESSA</i> | 2 |
| 1.2 <i>L'AZIENDA</i> | 2 |
| 1.3 <i>EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i> | 3 |
| 1.4 <i>CONTINUITÀ DI SERVIZIO</i> | 3 |
| 1.5 <i>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO</i> | 3 |
| 1.6 <i>EFFICIENZA ED EFFICACIA</i> | 4 |
| 1.7 <i>CORTESIA</i> | 4 |
| 1.8 <i>CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ</i> | 4 |
| 1.9 <i>TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI (PRIVACY) E SICUREZZA INFORMATICA</i> | 4 |
| 1.10 <i>INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI</i> | 5 |
| PARTE SECONDA – I RAPPORTI CON I CLIENTI | 6 |
| 2.1 <i>INFORMAZIONE AGLI UTENTI</i> | 6 |
| 2.2 <i>OFFERTA DEI SERVIZI</i> | 7 |
| 2.3 <i>STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO</i> | 8 |
| 2.4 <i>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i> | 10 |
| 2.5 <i>CONSUMI</i> | 10 |
| 2.6 <i>SERVIZI DI ASSISTENZA (CUSTOMER CARE)</i> | 11 |
| 2.7 <i>RECLAMI E CONTESTAZIONI</i> | 14 |
| 2.8 <i>PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA</i> | 15 |
| 2.9 <i>DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI</i> | 16 |
| PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ | 16 |
| 3.1 <i>STANDARD DI QUALITÀ</i> | 16 |
| A) <i>Telefonia vocale fissa:</i> | 16 |
| B) <i>Accesso ad Internet:</i> | 18 |
| 3.2 <i>ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> | 19 |
| PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI | 19 |
| 4.1 <i>SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE</i> | 19 |
| 4.2 <i>INDENNIZZI</i> | 20 |
| <i>STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI PER L'ANNO 2018 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA</i> | 21 |
| <i>STANDARD DI QUALITÀ - RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2017 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA</i> | 22 |
| <i>Allegato 13 - Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa – anno 2018</i> | 23 |
| <i>Prospetti prodotti – anno 2018</i> | 26 |

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMESSA

UNIDATA S.p.A (d'ora innanzi anche "UNIDATA") 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 carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", e dalla Delibera 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

La presente Carta dei Servizi è vincolante per UNIDATA nei confronti dei propri clienti ai quali viene assicurata una facile reperibilità della stessa e ne costituisce la base di riferimento nei rapporti contrattuali per adesione che alla carta esplicitamente fanno riferimento.

La Carta viene resa disponibile all'utenza finale in diverse forme:

- 1) in fase precontrattuale, nell'ambito delle relative informative normativamente previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.);
- 2) mediante pubblicazione nella pagina "Assistenza" Sez. "Contratti e Qualità" del sito web www.unidata.it;
- 3) nelle more dell'efficacia del rapporto contrattuale di fornitura, a richiesta dell'utente finale, mediante i canali trasmissivi con lo stesso concordati.

Attraverso la Carta dei Servizi, UNIDATA indica, tra l'altro, una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Detta Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata, almeno su base annuale, al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

1.2 L'AZIENDA

L'attività svolta da UNIDATA consiste nell'installazione e nell'esercizio di reti, sistemi e servizi di comunicazione elettronica e telefonia vocale con autorizzazione generale di ambito applicativo nazionale sia a favore di utenza "privata" (Consumatori /Consumer) sia a favore di utenza "affari" (SME e Business).

Per le suddette finalità l'UNIDATA è titolare di idonee Autorizzazioni Generali rilasciate dalle competenti Autorità Amministrative.

I rapporti contrattuali con le suddette categorie di utenza sono disciplinati rispettivamente attraverso contratti definibili "per adesione" (Condizioni Generali di Contratto ex artt. 1341 e 1342 c.c.) e contratti negoziati che, dunque, devono intendersi esclusi dall'ambito di applicazione della presente Carta Servizi.

Nel novero dei servizi forniti dalla Unidata, in termini meramente esemplificativi, devono intendersi ricompresi sia i servizi principali quali quelli di accesso ad Internet (in banda c.d. ultralarga - BUL) e quelli genericamente indicati come "servizi di data center" (Housing, Hosting, Co-location, Cloud) sia servizi secondari e/o aggiuntivi quali quello di telefonia di rete fissa, di posta elettronica, di gestione dei nomi di dominio ed ulteriori. L'azienda è autorizzata anche quale c.d. AIR TIME Reseller, per la rivendita di traffico telefonico di rete mobile in base a specifico rapporto contrattuale di rivendita con principale operatore di telefonia mobile nazionale.

UNIDATA gestisce le proprie infrastrutture sia in maniera diretta (in relazione alle infrastrutture di servizio in piena ed esclusiva proprietà/disponibilità) sia indiretta (in relazione ad infrastrutture e servizi acquisiti in gestione da parte terza - Wholesale).

Ciò consente di offrire servizi su misura di alta qualità e competitivi. Grazie al suo Internet Data Center, alle piattaforme tecnologiche impiegate e alle linee in fibra ad alta velocità, UNIDATA è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business, partendo proprio dall'ottimizzazione dei costi organizzativi, infrastrutturali e produttivi.

1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

UNIDATA 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 (in cui UNIDATA offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di clienti.

Le attività di UNIDATA si ispirano ai criteri di obiettività, principi di qualità e responsabilità etica e sociale, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolamentarie di settore. Sono inoltre previste forme di fruizione agevolate dei servizi a favore di particolari categorie di utenti, così come normativamente richiesto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

L'Unidata adotta

1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Le infrastrutture di servizio della Unidata devono intendersi dotate di misure di sicurezza e protezione fisico-logiche idonee a garantire la disponibilità e la continuità dell'erogazione anche attraverso la duplicazione delle infrastrutture (ridondanza) necessarie ad assicurare il ripristino dei servizi in caso di guasto/disservizio generale.

L'erogazione capillare dei servizi da parte di UNIDATA è continuativa e senza interruzioni, 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 termini ed alle condizioni contrattualmente previste..

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, UNIDATA adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, UNIDATA informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo.

In particolare UNIDATA potrà informare i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica o mediante altra congrua modalità di comunicazione.

Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site (presso la sede del Cliente), UNIDATA provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento, fornendo anticipatamente tutte le necessarie informazioni su modalità e eventuali costi dell'intervento. Il personale Unidata in tal caso sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento e provvederà a redigere specifico verbale di intervento al termine delle attività tecniche resesi necessarie.

1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

UNIDATA garantisce la partecipazione dei propri utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti sia attraverso strumenti di rilevazione della c.d. "Customer Satisfaction" sia attraverso un continuo processo di analisi e miglioramento basato su specifici indicatori di qualità.

La partecipazione dell'utenza è assicurata, in ogni tempo, mediante la disponibilità di Servizi, Strumenti e Canali di comunicazione specificatamente atti alla ricezione e valorizzazione delle segnalazioni dei Clienti, quali:

- Questionario di "Customer Satisfaction" disponibile alla pagina "Assistenza" Sez. "Contratti e Qualità" del sito web www.unidata.it;

- Servizi di Assistenza Clienti (Assistenza tecnica, Amministrativa, Commerciale, Reclami) di cui al successivo Par. 2.6
- attraverso gli adempimenti normativamente previsti in materia di:
 - trasparenza delle condizioni di offerta, mediante la pubblicazione dei prospetti informativi definiti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sul sito web www.unidata.it (Pagina “Assistenza” Sez. “Trasparenza Offerte”);
 - Indicatori di qualità periodici con relativa redazione e pubblicazione degli stessi nel proprio sito web www.unidata.it (pagina “Assistenza” Sez. “Contratti e Qualità”).

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

UNIDATA persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell’efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo e provvedendo a garantire l’adozione certificata dei requisiti propri di un Sistema di Gestione della Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001.

1.7 CORTESIA

UNIDATA assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni motivata richiesta, nonché ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento delle procedure richieste. UNIDATA assicura altresì che gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all’utente un proprio identificativo.

1.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

L’attività di UNIDATA è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell’utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, UNIDATA si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI (PRIVACY) E SICUREZZA INFORMATICA

In materia di trattamento dei dati personali UNIDATA:

- assicura ai propri utenti e fornitori la tutela normativamente prevista dal Decreto legislativo n. 196/2003 e s.m.i. (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali o Codice Privacy) nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation).
In particolare, garantisce:
 - l’adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge;
 - la disponibilità in fase precontrattuale e contrattuale dell’informativa di cui all’art. 13 del D.lgs. 196/03 e s.m.i.;
 - la disponibilità di procedure, servizi e canali idonei all’esercizio dei diritti del c.d. “interessato” ai sensi degli artt. 7, 8 e 9 del D.lgs.n.196/03 ;
- Rende disponibile debita informativa generale sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia, nella specifica Sezione “[Privacy](#)” del sito web www.unidata.it .

- adotta idonee misure di sicurezza fisiche-logiche anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico (ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.lgs. 196/03) residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici (DB) normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Unidata SpA avente sede legale in Roma Viale A. G. Eiffel, 100, c/o Commercium modulo M26 - CAP 00148. L'elenco dei Responsabili per il trattamento è disponibile nella suddetta sezione "Privacy" del sito web Unidata.

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security), l'Unidata:

- garantisce costantemente la disponibilità di esercizio di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico anche nel rispetto delle previsioni di cui alle Delibere AGCom n. n. 179/03/CSP, n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS;
- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy e contenuta nel sopra menzionato GDPR;
- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che si informa agli standard (principi e requisiti) previsti dalla normativa, ad adozione volontaria, ISO/IEC 27001.
- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali l'attuale CERT Nazionale (Computer Emergency Response Team) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ed il futuro CSIRT (Computer Security Incident Response Team) istituendo presso il DIS (Dipartimento Informazioni e Sicurezza) della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Ha strutturato, per le finalità di sicurezza sopra esposte, nel proprio organigramma funzionale due distinti Servizi inter-funzione deputati ad intervenire in caso di eventi e/o incidenti occorsi alle infrastrutture fisiche e/o informatiche di servizio.

1.10 INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Qualora interessato, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento (o meno) del proprio nominativo nei servizi di elenco telefonico pubblico di rete fissa (sia telematici che cartacei) mediante compilazione e restituzione della relativa e specifica modulistica di manifestazione dei propri consensi, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

Detta modulistica è costantemente reperibile sul sito web www.unidata.it (Pagina "Assistenza" Sez. "Modulistica Servizi") e, comunque, costantemente fornita all'utente in fase pre-contrattuale (unitamente alla ulteriore documentazione informativa) ove sia sottoscritto anche l'abbonamento al servizio telefonico di rete fissa. In tal caso, la restituzione di detta modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare della numerazione telefonica deve intendersi come obbligatoria e propedeutica all'attivazione del relativo servizio. In assenza di adempimento a tale obbligo non

potranno essere assunti in responsabilità dalla UNIDATA eventuali danni diretti e/o indiretti lamentati dagli utenti che trovino causa dalla mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. L'inserimento, la variazione dei dati precedentemente comunicati e/o la cancellazione degli stessi negli elenchi cartacei sarà efficace in dipendenza dallo specifico calendario stabilito annualmente per ciascun comune/provincia dai soggetti Terzi deputati alla gestione e distribuzione di tale tipologia di elenchi.. L'aggiornamento degli elenchi telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari dei predetti elenchi. Unidata provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti e trasmessi dai Clienti all'interno del sistema informatico c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati.

Si chiarisce che indipendentemente dalla volontà della UNIDATA, i dati immessi obbligatoriamente nel suddetto DBUnico, devono intendersi consultabili da chiunque attraverso i relativi "elenchi telefonici" e, possono formare oggetto di cessione a terzi (da parte di specifici Operatori), in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Infatti, ai sensi dell'art.130 c3 bis del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), *"In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), è consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestataria in un registro pubblico delle opposizioni"*. Ai sensi di quanto sopra esposto, l'utilizzo dei dati pubblicati negli elenchi telefonici per finalità di telemarketing risulta lecito ove il Cliente titolare dei dati non abbia provveduto ad esprimere volontà contraria mediante iscrizione al Pubblico Registro delle Opposizioni istituito con DPR n. 178/2010 (<http://www.registrodelleopposizioni.it>).

PARTE SECONDA – I RAPPORTI CON I CLIENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

UNIDATA 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, UNIDATA 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 UNIDATA si impegna a:

- Fornire in fase precontrattuale, almeno le informazioni previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.), nonché le ulteriori specifiche e proprie in relazione alla tipologia di servizi forniti. Dette informazioni sono, ulteriormente, disponibili/reperibili sul sito web www.unidata.it nella Pagina "Assistenza" Sez. "Trasparenza Offerte".
- Garantire costantemente la disponibilità in via diretta o tramite pubblicazione sul proprio sito web (www.unidata.it) delle informazioni relative ai contributi e costi imputabili in caso di:
 - recesso contrattuale (Mod. LS7.4RC);
 - intervento di assistenza tecnica determinato da causa Cliente (Mod. LS7.4A);

- mancata restituzione o danneggiamento degli apparati hardware forniti in comodato per la fruizione dei servizi (LS7.4AP);
- Descrivere/fornire nel proprio schema contrattuale:
 - le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei singoli servizi contrattualizzati, nonché le loro caratteristiche e prestazioni tecniche, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
 - 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;
 - indicazioni relative al tempo di fornitura del collegamento iniziale, ai tipi di servizio di manutenzione offerti, agli indennizzi e ai rimborsi spettanti agli abbonati nel caso di servizio non soddisfacente, nonché alle modalità di risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia;
- 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;
- informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- informare i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione del servizio di blocco selettivo di chiamata, secondo quanto prescritto dalla delibera 600/09/CONS e successive modifiche, e della disponibilità di misure atte a tutelare i minori nella fruizione dei servizi di telecomunicazioni (obbligo di informazione previsto dall'art. 4 comma e) della delibera 179/03/CSP e successive modifiche. L'informativa è presente nella pagina "assistenza" del sito web www.unidata.it .
- informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico secondo quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura. L'informativa è presente nella pagina "assistenza" del sito web www.unidata.it ;
- specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato (ricarica telefonica). In particolare, è prevista, in caso di cessazione del rapporto contrattuale, la restituzione del credito residuo, così come disposto dalla L. 2 Aprile 2007 n. 40 e s.m.i..
- assicurare, inoltre, ai propri Clienti la disponibilità di una specifica "area web" (MyUni) dove:
 - poter consultare i propri consumi telefonici;
 - poter consultare le segnalazioni di assistenza inviate;
 - poter consultare i documenti di fatturazione emessi;

2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

UNIDATA garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza e/o negoziati fuori dai locali commerciali avviene nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e, nello specifico di quanto previsto dagli art. 51 e ss. del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.), . Qualora siano attivate offerte gratuite, UNIDATA indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

UNIDATA attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente.

Unidata, in adempimento del quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ha implementato sul proprio sito www.unidata.it Pagina "Assistenza" Sez. Trasparenza Offerta", , una specifica sezione di informativa riportante tutte le informazioni di dettaglio relative alle offerte sottoscrivibili e non più sottoscrivibili.

Nella medesima pagina, per ciascuna offerta vengono riportati i prospetti informativi di offerta e le ulteriori informazioni commerciali normativamente previsti.

Nella suddetta Sezione di "Trasparenza Offerta" è garantita la disponibilità di informazioni e collegamenti al progetto "Misura Internet", di cui alla Delibera AGCom 244/08/CSP e s.m.i. finalizzato ad assicurare il monitoraggio della qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa realizzato da AGCOM in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ed il supporto dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni. Il progetto nasce dalla Delibera n. 244/08/CSP.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il Contratto, si perfeziona ed il relativo rapporto di fornitura si instaura, nella prassi gestionale concreta, con l'accettazione da parte di UNIDATA della richiesta di fornitura del Servizio effettuata da parte del Cliente mediante la sottoscrizione del Modulo d'Ordine ed eventualmente ove necessario dell'ulteriore documentazione di servizio, che può avvenire, alternativamente, in una delle seguenti forme:

- **Sottoscrizione cartacea (procedura di trasmissione telematica o manuale):**
il Cliente che dimostra il proprio interesse alla fornitura di uno specifico profilo d'Offerta nell'ambito di un contatto commerciale (inbound e/o outbound, diretto e/o indiretto), ricevuta e/o visionata la relativa documentazione (elencata nel seguito) pre-contrattuale inviata (via email, PEC, FAX e, ove richiesto posta ordinaria) o consegnata dal relativo operatore commerciale Unidata, provvede a compilare debitamente e sottoscrivere in tutte le sue parti il Modulo d'Ordine e la necessaria modulistica di servizio che lo richieda, trasmettendoli ad UNIDATA, alternativamente, mediante il canale email (in allegato), PEC (idem), fax, via posta raccomandata o consegnando il tutto in originale ad un incaricato commerciale UNIDATA, unitamente a copia di documento di identità personale. In tal caso, a seguito della ricezione da parte di Unidata, del Modulo d'ordine sottoscritto il Cliente riceverà alternativamente via Email, PEC, FAX o, se richiesto, via telefono , via SMS o via posta ordinaria, una iniziale comunicazione di presa in carico dell'Ordine (contenente il relativo ID Ordine) e, entro i successivi 15 (quindici) giorni (salvo diversa e contraria comunicazione di avviso), la comunicazione di accettazione dell'Ordine e del relativo perfezionamento del contratto.
- **Sottoscrizione telematica (procedura esclusivamente telematica)*:**
il Cliente si collega al sito di Unidata (<http://www.unidata.it>) o ad altra specifica pagina WEB messa a disposizione dalla UNIDATA, segue la prevista procedura di accesso, seleziona il profilo d'Offerta desiderato, prende visione e/o scarica (download) la relativa Documentazione, rilascia (upload) tutti i dati anagrafici, la documentazione e/o ulteriori informazioni richieste dalla procedura, compila, accetta e sottoscrive telematicamente eventuali modulistiche correlate ai Servizi e/o ciascuna fase della procedura e manifesta, nelle medesime forme, la sua volontà finale di sottoscrizione del/i Servizio/i. Contestualmente alla ricezione dell'Ordine sottoscritto in via finale dal Cliente, Unidata provvede, mediante il canale email (o eventualmente PEC, Fax, SMS o ulteriore indicato dal Cliente) a fornire al Cliente riscontro della presa in carico dell'Ordine inoltrato contenente il relativo codice identificativo (ID Ordine); entro i 15 (quindici) giorni successivi, salvo diversa e contraria comunicazione di avviso, Unidata provvederà all'invio della comunicazione di accettazione formale dell'Ordine e del relativo perfezionamento del contratto.

* La procedura sopra descritta non è attualmente operativa ed è da intendersi in corso di implementazione.

In entrambe i casi, in via iniziale (cioè in una fase definibile pre-contrattuale, cioè precedente la sottoscrizione del rapporto contrattuale di fornitura) è previsto che il Cliente riceva e/o abbia libero ed agevole accesso alle informative relative alle caratteristiche del rapporto di fornitura assicurato, ai termini contrattuali ed all'ulteriore documentazione (comunque sempre disponibile sul sito web www.unidata.it) afferente il rapporto di specie, quale, in termini esemplificativi:

L'efficacia del Contratto (ove stipulato tra le Parti nella forma del contratto per adesione ex artt. 1341 e 1342 c.c.) decorre, dal giorno della sottoscrizione dello stesso da parte dell'utente; la durata del contratto, secondo quanto previsto nelle stesse Condizioni Generali di Contratto, è almeno pari a 12 mesi ma non superiore ai 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo di tempo, qualora non pervenga disdetta scritta, trasmissibile nelle medesime forme assicurate per la stipula, con un anticipo di 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza naturale o rinnovata.

UNIDATA si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa in materia, quale quella contenuta nella Delibera AGCom n. 496/17/CONS e s.m.i..

Resta ferma la piena ottemperanza della UNIDATA alle vigenti disposizioni in materia di:

- c.d. diritto di "ripensamento" così come disciplinato dall'art.52 del D.lgs.206/05 e s.m.i
- recesso così come disposto dalla L. 40/2007 e s.m.i. (legge di conversione del c.d. "Decreto Bersani" – D.lgs. n.7/07).

Nello specifico, in ottemperanza alle suddette disposizioni normative:

- il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni a far data dal giorno della conclusione/sottoscrizione del contratto per adesione, per recedere senza dover fornire alcuna motivazione, con le restituzioni eventuali di cui all'art. 56 c. 1 e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57 del D.lgs. 206/05 e s.m.i (Codice del Consumo). Qualora detto consumatore intenda autorizzare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai preposti referenti contrattuali Unidata. Restano salve le previsioni di cui all'art. 53 e 59 c.1 lett. a) del predetto Codice del Consumo.
- nel caso in cui l'utente decida di recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, UNIDATA, non applicherà alcun tipo di penale; è fatto salvo, tuttavia, il diritto della stessa. di richiedere al Cliente un contributo di disattivazione nella misura specificatamente indicata nel tariffario informativo (Mod. LS7.4RC) di cui al precedente Par. 2.1, per il mero ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti dalla UNIDATA a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i.
- ove l'utente sottoscrittore abbia beneficiato di "sconti" promozionali (in via unitaria o pro quota) esplicitamente correlati ad una predeterminata durata contrattuale, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere (egualmente, in via unitaria o pro quota) gli importi non imputati dalla UNIDATA in virtù della promozione sottoscritta.
- in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi "nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso" o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico calcolato ai prezzi di mercato, così come riportato nello specifico Tariffario (Mod. LS7.4AP) di cui al precedente Par. 2.1

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

UNIDATA ha assicurato costantemente ed assicura il calcolo degli importi di fatturazione per i servizi erogati su base 30 gg.

Salvo diversa previsione, gli importi per canoni sono fatturati su base anticipata rispetto al periodo di fruizione dei servizi mentre gli importi variabili relativi al consumo telefonico sono fatturati su base posticipata.

La periodicità di fatturazione è quella indicata specificatamente nel Contratto ed il relativo documento di fatturazione è inviata al Cliente con un anticipo minimo di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di scadenza per il pagamento.

All'interno del documento di fatturazione sono riportate in maniera chiara ed intellegibile tutte le informazioni relative alla voce imputata in pagamento, al periodo di fatturazione nonché, ove previsto dalla natura dei servizi, i "codici di trasferimento utenze" necessari per la "migrazione" delle risorse e la "portabilità" del numero di cui al successivo Par. 2.8.

Le modalità di pagamento degli importi fatturati autorizzate dalla UNIDATA sono le seguenti:

- pagamento mediante addebito su conto corrente bancario o postale (SEPA-SDD);
- pagamento mediante domiciliazione su carta di credito;
- pagamento mediante bonifico bancario/postale (esclusivamente previa autorizzazione)
- pagamento mediante bollettino postale (esclusivamente previa autorizzazione)

Unidata, ai sensi delle Delibere 173/07/CONS, 95/08/CONS e 479/09/CONS, provvederà alla sospensione generale dei servizi in caso di: frode, ripetuti mancati pagamenti e ripetuti ritardi di pagamento con riferimento ai 6 mesi precedenti l'omissione e/o il ritardo; nei restanti casi provvederà alla sospensione dei soli servizi oggetto del singolo mancato e/o ritardato pagamento.

Nel caso di ripetuto mancato adempimento e/o ritardato adempimento all'obbligo di pagamento, nei termini contrattualmente previsti, fermo restando il diritto di UNIDATA di sospendere e/o risolvere il Contratto, la stessa si riserva la facoltà di richiedere il pagamento degli interessi monetari su quanto dovuto dal cliente in misura pari al tasso legale vigente oltre alle spese per il recupero del credito.

Resta fermo il diritto del Cliente di sospendere l'esecuzione dei pagamenti in relazione agli importi per i quali ha provveduto ad inoltrare formale contestazione e sino alla conclusione degli accertamenti relativi a detta contestazione.

Unidata S.p.A. non richiede di norma il rilascio di depositi cauzionali/anticipo conversazioni quale condizione per l'attivazione dei servizi. Tali depositi potranno, tuttavia, essere richiesti a fronte di contratti di particolare rilevanza e/o in casi particolari (quale per es. la pregressa accertata insolvenza dell'utente) ma comunque in misura commisurata all'entità degli stessi contratti; alla cessazione di efficacia del contratto, comunque, detti importi, qualora versati, saranno restituiti entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni maggiorati degli interessi in misura pari a quanto disposto in caso di inadempimento del Cliente all'obbligo di pagamento.

2.5 CONSUMI

Salvo diversa previsione, gli importi per i canoni dei servizi sono fatturati su base anticipata rispetto al periodo di fruizione mentre gli importi variabili relativi al consumo telefonico sono fatturati su base posticipata.

Il Cliente può costantemente verificare l'andamento dei propri consumi attraverso l'"area web dedicata" (MyUni) e/o chiedendo evidenza del traffico telefonico generato al massimo nei 6 mesi

precedenti mediante la preposta modulistica di richiesta (Mod. M7.2T) disponibile sul sito web www.unidata.it alla Pagina "Assistenza" Sez. "Modulistica Servizi".

Così come già esposto al precedente Par.1.9, UNIDATA assicura ai Clienti un sistema di antifrode telefonica diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico. Detto sistema prevede due distinte tipologie di strumenti di controllo:

- La geo-localizzazione e conseguente validazione in identificazione dell'indirizzo IP con cui il cliente/utente si registra alla piattaforma telefonica Unidata;
- Il c.d. "Credit Limit", cioè la definizione di una "soglia limite" di consumo per il traffico telefonico generato dalla singola utenza telefonica (account) intestato al Cliente, cioè un processo automatico di monitoraggio e controllo del credito telefonico dell'utente.

Resta fermo che, in caso di volumi di traffico anomalo, UNIDATA provvederà alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi, fornendo debito avviso al Cliente, ai sensi dell'art. 2 della Delib. 381/08/CONS e s.m.i. Detta limitazione/sospensione dei servizi potrà essere eliminata esclusivamente previa autorizzazione del Cliente e previa assunzione in responsabilità da parte dello stesso dei relativi volumi di traffico generato. Resta, comunque, salvo quanto previsto dall'art.1 c3 della Delibera 381/08/CONS.

2.6 SERVIZI DI ASSISTENZA (CUSTOMER CARE)

Numero verde (unico) di Assistenza Clienti

La Unidata SpA, al fine di rendere ancora più agevoli ed efficaci le procedure di contatto con i nostri diversi Servizi di Assistenza Clienti (c.d. Customer Care) e fornirLe un servizio ancora più efficiente, ha provveduto ad attivare il Numero verde (unico) di Assistenza Clienti - 800.038.320, mediante il quale, chiamando da qualunque utenza di rete fissa nazionale, sarà possibile, in maniera totalmente gratuita, contattare i diversi settori della Unidata SpA deputati ai vari aspetti di erogazione del servizio.

Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) e relativi Servizi

| Settore/Funzione | Numeri Assistenza | Selezione IVR | Numero Verde Dedicato |
|------------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------|
| Amministrazione | +39 06 404041 800.038.320 | 1 | |
| Assistenza Tecnica (Help-Desk) | +39 06 404041 800.038.320 | 2 | |
| Settore Commerciale | +39 06 404041 800.038.320 | 3 | 800.609.000 |
| Operatore call centre Reclami | +39 06 404041 800.038.320 | 4 | |

Dettaglio generale delle competenze per ciascun Servizio di Assistenza Clienti

Di seguito si riporta il dettaglio dei Servizi di Assistenza Clienti Unidata disponibili per ciascun settore di attività:

| Servizio di Assistenza Clienti | Competenze generali* |
|--------------------------------|--|
| Amministrazione | Richieste di informazioni e/o documentazione relative a pagamenti, scadenze, insoluti, storni e riconsegna di apparati forniti in comodato d'uso ai Clienti, rapporto contrattuale in essere, segnalazioni di modifiche dell'anagrafica dell'intestatario del contratto, informazioni relative ai costi e alle modalità di recesso contrattuale, voltura, contenuti delle fatturazioni |
| Assistenza Tecnica (Help Desk) | Segnalazione disservizi, richieste di informazioni e parametri di configurazione, richieste di modifiche e documentazione di natura tecnica |
| Settore Commerciale | Richieste di informazioni e/o documentazione relative ai prodotti, servizi ed articoli a contratto, ai listini e alle offerte commerciali, alle tariffe telefoniche e alle aree di copertura dei servizi di connettività, alle tempistiche di attivazione dei servizi, trasloco della sede di erogazione |
| Operatore | Informazioni generali ed ulteriori relative ai servizi erogati e/o ai settori di competenza. Ricezione delle segnalazioni di assistenza /reclamo |

Servizio di Assistenza Amministrativa

Il Servizio di Assistenza Amministrativa è **attivo dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00**; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

| | |
|---|--|
| n. verde 800038320 - selezione 1 - | per chiamate da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP Unidata , la chiamata è gratuita; La numerazione NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero |
| n. VoIP geografico 06 404041 - selezione 1 - | per chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale Per chiamate da utenza fissa VoIP Unidata la chiamata è gratuita |
| via e-mail ai seguenti indirizzi: Fatture e Pagamenti - amministrazione@unidata.it Ordini e Contratti - contratti@unidata.it | |
| via fax al n. 06 40404002 | I costi applicati sono quelli di una chiamata urbana o extraurbana a seconda della locazione geografica del chiamante |

Servizio di Assistenza Tecnica (standard)

Il Servizio di Assistenza Tecnica Unidata è **attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 21:30 ed il sabato dalle 09:00 alle 13:00 (festivi esclusi)**; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

| | |
|-----------------|--|
| n. verde | per chiamate da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza |
|-----------------|--|

| | |
|---|--|
| 800038320 - selezione 2 - | VoIP Unidata, la chiamata è gratuita; La numerazione NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero |
| n. VoIP geografico 06 404041 - selezione 2 - | per chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale Per chiamate da utenza fissa VoIP Unidata la chiamata è gratuita |
| via e-mail all'indirizzo helpdesk@unidata.it | |
| via web tramite il portale di Assistenza Tecnica all'indirizzo http://helpdesk.uni.it | |
| via fax al n. 06 40404002 | I costi applicati sono quelli di una chiamata urbana o extraurbana a seconda della locazione geografica del chiamante |

Al fine di facilitare e rendere tempestivo l'intervento degli operatori, **il Cliente, in fase di segnalazione, dovrà fornire** tutte le informazioni utili e/o necessarie a:

- **consentire l'identificazione del segnalante** (nome/cognome dell'intestatario del contratto e riferimento telefonico, possibilmente cellulare, di referente per comunicazioni);
- **consentire l'identificazione del rapporto contrattuale** in essere con Unidata (n. contratto e/o codice Cliente);
- **consentire la definizione della problematica** tecnica in essere e/o dell'informazione tecnica necessaria e/o dell'attività tecnica richiesta;
- in caso di richieste tecniche relative a circuiti ADSL (xDSL), **consentire la localizzazione geografica** del circuito (toponomastica del luogo di attestazione del circuito);

E' gradita altresì la comunicazione di qualunque altra informazione tecnico/amministrativa che possa risultare utile e/o necessaria al fine di consentire la pronta risoluzione del problema.

Il mancato inoltro della comunicazione da parte del Cliente ad uno dei riferimenti del Servizio di Assistenza Tecnica Unidata, sopra indicati, **renderà impossibile l'apertura di un specifico ticket di assistenza tecnica e l'attivazione dei relativi interventi di risoluzione.**

Resta scontato che **l'esistenza di un disservizio tecnico deve essere tempestivamente segnalata per poter velocizzare le procedure di risoluzione.** Eventuali richieste di risarcimento che risultassero dipendenti da ritardi nella segnalazione imputabili al Cliente non potranno essere accolte dalla Unidata SpA ne essere oggetto di indennizzo.

Il Servizio di Assistenza Tecnica provvederà a prendere in carico la segnalazione del Cliente (aprendo un c.d. Ticket di Assistenza dotato di specifico identificativo numerico) al fine di consentire allo stesso di poter essere tempestivamente aggiornato in merito alle attività tecniche effettuate; tali **aggiornamenti di situazione vengono forniti prioritariamente via e-mail** all'indirizzo risultante dall'anagrafica Cliente in nostro possesso. Qualora il Cliente desiderasse ricevere aggiornamenti telefonici o mediante altro mezzo la modalità prescelta dovrà essere specificata in fase di inoltro della comunicazione/segnalazione; sarà cura degli operatori di Help Desk, nei limiti del possibile, provvedere a soddisfare tale richiesta.

La mancata ricezione delle comunicazioni di aggiornamento inviate dall'Assistenza Tecnica Unidata che risulti essere dipesa dalla mancata comunicazione di variazioni intervenute relativamente all'indirizzo e-mail/riferimento telefonico/ indirizzo comunicato all'Unidata SpA in fase di stipula del contratto e/o successivamente, **NON potrà essere ad alcun effetto imputata all'Unidata SpA;** è fatta salva la prova contraria da parte del Cliente in merito alla comunicazione della variazione.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

da intendersi come "il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente (nei modi e termini previsti da contratto) di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza cioè della rete di Unidata) e la relativa eliminazione (congegiato in ore lavorative). Contrattualmente il tempo massimo per la riparazione dei

malfunzionamenti effettivi su rete Unidata è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (60 ore dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi sospeso il sabato ed i giorni festivi (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini. Fanno eccezione guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

Servizio di Assistenza Commerciale

Il Servizio di Assistenza Commerciale è **disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00**; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

| | |
|--|---|
| n. verde 800038320 - selezione 3 - | per chiamate da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP Unidata , la chiamata è gratuita; |
| | La numerazione NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero |
| n. VoIP geografico 06 404041 - selezione 3 - | per chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale |
| | Per chiamate da utenza fissa VoIP Unidata la chiamata è gratuita |
| via e-mail ai seguenti indirizzi: Informazioni pre-vendita sui Servizi: sales@unidata.it Richieste di adesione al Partners Program: partners@unidata.it Informazioni Servizio UniWiFi: uniwifi@unidata.it Informazioni Servizio UniVoice: univoice@unidata.it | |
| via fax al n. 06 40404002 | I costi applicati sono quelli di una chiamata urbana o extraurbana a seconda della locazione geografica del chiamante |

Per ulteriori modalità e termini relativi all'Assistenza Clienti, vale quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto, nelle Condizioni Particolari di Contratto relative agli specifici Servizi, nella presente Carta Servizi ed all'ulteriore documentazione disponibile sul sito www.unidata.it (Pag. "Assistenza" Sez. Contratti e Qualità) ..

Tutti i riferimenti di cui sopra e gli ulteriori riferimenti a disposizione dei Clienti, sono indicati nella pagina "Contatti" del sito web www.unidata.it .

E' fatta salva la possibilità per UNIDATA di concordare con i Clienti, a pagamento, specifici accordi relativi a diverse modalità di erogazione dei Servizi di Assistenza "c.d. non standard" per i singoli servizi richiesti. Altresì è fatta salva la facoltà del Cliente di richiedere interventi tecnici presso la sede di attestazione dei Servizi le cui modalità, termini e costi sono dettagliati nell'apposita modulistica/informativa presente sul sito web www.unidata.it (Pag. "Assistenza" Sez. "Moduli servizi")

2.7 RECLAMI E CONTESTAZIONI

UNIDATA assicura ai Clienti il diritto di presentare senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

L'ufficio Reclami è **disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00**; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli

indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente:

- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti di cui al precedente Par. 2.6
- Per posta elettronica (ordinaria) mediante segnalazione inviata all'indirizzo reclami@unidata.it con relativa apertura di specifica segnalazione di reclamo (c.d. Ticket);
- Per posta elettronica certificata (PEC) mediante segnalazione inviata all'indirizzo regolamentazione@pec.unidata.it;
- Via FAX al n. +39 06 40404002
- Per posta raccomandata A/R diretta alla sede legale della Unidata S.p.A. sita in Viale A. G. Eiffel, 100 – c/o Commercium modulo M26 - 00148 Roma

Alla ricezione di una segnalazione di Reclamo, gli operatori provvederanno ad assegnare alla stessa un identificativo numerico univoco che ne consentirà la tracciabilità e la riferibilità. In particolare, UNIDATA informa il Cliente che:

- i reclami sono tracciati dalle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità interno;
- il Cliente viene identificato, unitamente tramite il codice cliente ed il n. di Contratto di riferimento come risultanti da recente documento di fatturazione ;
- UNIDATA provvede a garantire all'utente una risposta al reclamo entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione dello stesso ed in particolare:
 - (i) in caso di accoglimento del reclamo, UNIDATA indica al Cliente i provvedimenti o le misure che intende adottare per rimuovere le irregolarità riscontrate;
 - (ii) in caso di rigetto UNIDATA fornisce al Cliente per iscritto la risposta in esito negativo al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

Resta in ogni caso fermo il diritto dell'utente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e dalla Delib.479/09/CONS;

2.8 PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA

UNIDATA in ottemperanza alla disciplina di settore permette ai propri clienti la migrazione dei servizi di accesso e delle relative numerazioni telefoniche (associate o meno).

A tal fine, ai sensi della Delibera 274/07/CONS e s.m.i, Delibera 41/09/CIR, Delibera 52/09/CIR e Delibera 35/10/CIR, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione ovvero il proprio codice di trasferimento utenze, alternativamente mediate:

- l'indicazione in fattura;
- i Servizi di Assistenza Clienti di cui al precedente Par. 2.6
- l'accesso riservato nell'area Cliente (MyUni)

Per il rilascio del codice di migrazione tramite telefono o via e-mail,, nel rispetto dei criteri di legittimità alla richiesta e sicurezza informatica, il Cliente dovrà fornire all'operatore Unidata incaricato sia il proprio **Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento** come risultanti da recente documento di fatturazione .

Resta fermo che, previa verifica di legittimità della richiesta, le pratiche di migrazione delle risorse d'accesso e/o trasferimento utenze pervenute, saranno prese in carico dalla UNIDATA nei rispetto delle previsioni normativo-regolamentari in materia, ovvero:

- a) Richiesta di migrazione di risorse di accesso pervenuta da altro Operatore:
- invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;
- b) Richiesta di trasferimento utenze (NP Pura) pervenuta da altro Operatore:
- invio del riscontro di "presa in carico/validazione formale" - entro 1 giorno dalla ricezione sui sistemi della richiesta;

L'espletamento dell'ordine avverrà a cura dell'Operatore svolgente il ruolo di Recipient nel rispetto della DAC (Data Attesa Consegna Servizio) indicata all'interno dell'ordine di richiesta migrazione/trasferimento utenze inoltrata dal Recipient, fatto salvo il caso di motivate rimodulazioni della data di espletamento.

Restano ferme tutte le ulteriori disposizioni relative a tempistiche e modalità tecniche previste nei documenti tecnici relativi ai sopra esposti processi.

2.9 DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI

UNIDATA, nei limiti di quanto Contrattualmente previsto, potrà richiedere la costituzione di idonei depositi a garanzia del pagamento del traffico futuro oppure attivare modalità di pagamento di tipo prepagato. In tali casi, qualora sopravvenisse la cessazione del rapporto contrattuale, il credito residuo verrà regolato secondo quanto previsto dalla vigente normativa e riportato nell'apposito articolo del contratto.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 STANDARD DI QUALITÀ

UNIDATA si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, con particolare riferimento a quanto disposto, **ove applicabile**, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP e succ. agg. (Telefonia vocale fissa) e n. 131/06/CSP così come modificata dalla Delib. 244/08/CSP e succ. agg. (Accesso ad Internet) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti, nella prima documentazione di fatturazione utile di ogni anno e mediante pubblicazione sul proprio sito web di una relazione annuale e resoconti semestrali. Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da UNIDATA ovvero di carattere particolare quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da UNIDATA.

A) Telefonia vocale fissa:

Per l'anno in corso UNIDATA ha individuato i seguenti standard di qualità, definiti e misurati come stabilito dalla delibera 254/04/CSP:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempi di risposta dei servizi tramite operatore
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore
- Accuratezza della fatturazione
- Fatture contestate (per chiamate verso servizi a sovrapprezzo)
- Tempo di fornitura della Carrier pre selection (CPS) (servizio non erogato)

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: da intendersi come "il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto da contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio".

Non sono imputabili ad Unidata i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee come, ad esempio, alla mancanza dei presupposti (es. assenza di copertura geografica) specificati nel contratto sottoscritto.

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: da intendersi come " il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi (di competenza cioè della rete di Unidata) durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo".

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: da intendersi come "il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente (nei modi e termini previsti da contratto) di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza cioè della rete di Unidata) e la relativa eliminazione (conteggiato in ore lavorative). Contrattualmente il tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Unidata è stabilito entro il **secondo giorno successivo a quello della segnalazione (60 ore dalla segnalazione)**. Il predetto termine deve intendersi sospeso il **sabato ed i giorni festivi** (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a **decorrere dalle ore 00:01** del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini. Fanno eccezione guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: da intendersi come "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". Sono escluse chiamate dirette verso risponditori automatici (cui non segua un servizio fornito da operatore) e quelle per servizi di emergenza. Il periodo nella definizione include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore.

5) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore: da intendersi come "intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto".

6) Accuratezza della fatturazione: da intendersi come "la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo". Il parametro ha ad oggetto esclusivamente eventuali errori di calcolo presenti nelle fatture e non tiene conto di eventuali note di credito determinate dal riconoscimento di indennizzi dovuti a seguito di disservizi tecnici. UNIDATA si impegna ad una fatturazione accurata.

7) Fatture contestate (per chiamate verso servizi a sovrapprezzo): da intendersi come “La percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”. Unidata, stante quanto disposto dalle Delibere 318/08/CONS, 418/07/CONS 78/02/CONS e dal D.M. n. 145 del 2 Marzo 2006 nonché dalla recente Delibera n 600/09/CONS, provvede automaticamente al blocco delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo facenti parte del paniere di cui all’All.1 della predetta Delib. 600/09/CONS; il blocco è removibile previa autorizzazione dell’utente.

8) Tempo di fornitura della Carrier pre selection (CPS): Il parametro viene definito come il tempo (giorni solari) che intercorre tra la ricezione dell’ordine e il giorno in cui il servizio è effettivamente disponibile, cioè funzionante per il cliente. L’Unidata non fornisce il servizio di CPS (Carrier Pre Selection) per l’anno in corso.

Con riferimento ai sopra riportati indicatori, gli obiettivi di qualità per il servizio di fonia fissa che UNIDATA si prefigge di raggiungere nell’anno in corso sono riportati nello specifico allegato alla presente Carta Servizi (*Informativa sulla qualità dei servizi di fonia fissa ai sensi dell’art. 3 c 2 lett. d - allegato A - delibera 254/04/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*)

B) Accesso ad Internet:

Fermo restando che UNIDATA è da considerarsi Operatore di “fascia D” ai sensi dell’All.1 della Delibera 188/09/CSP, la stessa ha individuato, per l’anno in corso, i seguenti standard di qualità, definiti e misurati, nei limiti delle effettive possibilità e potenzialità aziendali, ai sensi della Delibera 131/06/CSP e succ. agg.:

- Tempo di Attivazione del servizio
- Tasso di malfunzionamento
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore
- Addebiti contestati
- Indisponibilità del Servizio di Accesso in dial-up
- Ritardo di Trasmissione Dati in una singola direzione
- Tasso di Perdita dei Pacchetti

1) Tempo di Attivazione del Servizio (ex Delib. 131/06/CSP): da intendersi come “il tempo che intercorre il giorno in cui è stato registrato l’ordine dall’operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio”.

2) Tasso di Malfunzionamento (ex Delib. 131/06/CSP): da intendersi come “rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio delle linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”.

3) Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti (ex Delib. 131/06/CSP): da intendersi come “tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente ed il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)”.

4) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di Assistenza Clienti dell’Operatore (ex Delib. 131/06/CSP) : attualmente i servizi di Customer Care Unidata non presentano un IVR (Interactive Voice Response) bensì il diretto accesso ad un c.d. “Operatore umano” non consentendo di provvedere ad effettuare le previste misurazioni di dettaglio. Viene dunque effettuata misurazione e fornita debita

evidenza de “l’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”.

5) Addebiti Contestati (ex Delib. 131/06/CSP): da intendersi come “la percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.

6) Indisponibilità del Servizio di Accesso in dial-up (ex Delib. 244/08/CSP): da intendersi come “rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione”.

7) Ritardo di Trasmissione Dati in una singola direzione (ex Delib. 244/08/CSP): da intendersi come “tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)”.

8) Tasso di Perdita dei Pacchetti (ex Delib. 244/08/CSP) : da intendersi come “rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo ed il numero totale di Ping effettuati”.

Relativamente ai sopra indicati Indicatori di Qualità relativi al Servizio di Accesso ad Internet si rappresenta che:

- gli indicatori n.1) 2) 3) 4) e 5), per tipologia di tecnologia utilizzata dalla Unidata per la prestazione del servizio di Telefonia fissa (c.d. VoIP) e per la conseguente e correlata l’inscindibilità di funzionamento tra servizio di Accesso ad Internet e servizio di Telefonia fissa, vengono a coincidere (e dunque presentano i medesimi valori) dei relativi indicatori per la Telefonia fissa, rispettivamente n. 1) 2) 3) 4) e 6);
- gli indicatori 6) 7) ed 8) sono in corso di misurazione con riferimento alle aree geografiche di maggior presenza di utenti Unidata; i relativi risultati verranno resi pubblici con le modalità e le periodicità previste dalla vigente normativa;

Si rappresenta altresì che **informazioni di dettaglio in merito alle caratteristiche delle offerte Unidata per servizi di Accesso ad Internet, attualmente sottoscrivibili**, sono disponibili sul sito web www.unidata.it (Pagina “Assistenza” Sez. “Trasparenza Offerte”).

3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

UNIDATA si impegna ad effettuare un monitoraggio costante della qualità dei propri servizi utenti e a dare tempestiva comunicazione dei risultati raggiunti nelle tempistiche e nelle modalità stabilite dalle predette Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP. UNIDATA si impegna a garantire gli standard sopra menzionati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. Inoltre, UNIDATA si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte. Inoltre UNIDATA invita i propri Clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio nelle modalità di dettaglio descritte al punto 1.5.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

UNIDATA si impegna a rimborsare automaticamente (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'esito del relativo accertamento.

4.2 INDENNIZZI

I Clienti Unidata potranno beneficiare, nei casi di seguito specificati, di **indennizzi legati ad omissioni, carenze, ritardi e/o comunque comportamenti che evidenzino la responsabilità diretta dell'Unidata.**

Si rappresenta che al fine di poter beneficiare dell'eventuale indennizzo, risulta necessario che:

- il Cliente abbia provveduto tempestivamente e nelle forme previste al Par. 2.6 ad inoltrare debita segnalazione al Servizio di Assistenza Tecnica Unidata ovvero debita comunicazione al Servizio preposto alla gestione dell'attività oggetto della richiesta di indennizzo;
- la riparazione del disservizio abbia comportato tempistiche esorbitanti il termine massimo di risoluzione indicato al Par. 2.6 lett. d) e/o l'attività richiesta non sia stata espletata ovvero sia stata espletata con tempistiche esorbitanti il criterio di ragionevolezza;
- il Cliente abbia provveduto ad inviare al preposto Ufficio Reclami comunicazione di reclamo/richiesta di indennizzo nelle forme previste al Paragrafo 2.7;
- l'analisi operata sulla segnalazione effettuata e sugli interventi di assistenza tecnica effettuati, ovvero sull'operato del/i settore/i preposti allo svolgimento dell'attività, abbia evidenziato omissioni, carenze, ritardi e/o comunque la responsabilità diretta dell'Unidata e, dunque, la fondatezza di quanto contestato nella segnalazione/reclamo.

Nel caso di **mancato rispetto delle tempistiche stabilite per la fornitura per l'allacciamento iniziale e per la riparazione dei malfunzionamenti**, UNIDATA corrisponderà all'utente sottoscrittore un contratto per adesione, in funzione della durata e tipologia del disservizio, **un indennizzo massimo di 5,16 euro per ogni giorno di ritardo, per un importo complessivo, comunque, non superiore a 100,00 euro** (salvo diverso e/o maggiore accordo indicato nello specifico SLA del contratto sottoscritto). In caso di disservizi parziali (cioè non totalmente inficianti l'erogazione del servizio), l'importo giornaliero di indennizzo deve intendersi ridotto del 50% rispetto al valore economico sopra esposto.

Unidata informa i clienti che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per gli stessi di richiedere in sede giudiziaria, secondo la normativa vigente, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Per qualsiasi controversia, ferma restando la disciplina sul tentativo di conciliazione obbligatoria ex Delib. 173/07/CONS le cui procedure di dettaglio sono reperibili sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (www.agcom.it), è competente, salvo diversa disposizione di legge, il Foro di Roma.

Per la disciplina di dettaglio vale quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito web www.unidata.it (Pag. "Assistenza" Sez. "Contratti e Qualità").

Unidata provvederà a corrispondere al Cliente gli importi di indennizzo, computato e determinato a seguito dell'analisi della segnalazione/reclamo, prioritariamente **mediante nota di credito da stornare sulle fatture successive** (per l'intero della/e fattura/e sino ad esaurimento del valore dell'indennizzo); ove ciò non risulti possibile, **la corresponsione avverrà mediante bonifico sul conto corrente bancario** risultante da anagrafica ovvero sul conto corrente comunicato appositamente dal Cliente e risultante allo stesso intestato.

STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2018 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

Per l'anno 2018, UNIDATA adotta i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
percentile 95% del tempo di fornitura: < **70 gg**;
percentile 99% del tempo di fornitura : < **90 gg**.

Inoltre Unidata si impegna a:

- (i) completare almeno il **80 %** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di **90** giorni.

N.B.: Non sono imputabili ad Unidata i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo pari al **8 %**, dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.

- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
Percentile 80 % del tempo di riparazione: < **60** ore;
Percentile 95 % del tempo di riparazione: < **120** ore;

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Unidata:
<60 ore secondo quanto previsto da Carta Servizi 2018

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Unidata: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (**60 ore** dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi **sospeso il sabato ed i giorni festivi** (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 4) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo **1 %** del totale delle fatture emesse.

- 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: servizio non fornito

- 6) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: **nessuna**

- 7) Tempo di risposta a reclami: T medio **20 gg.** – T max. **45 gg.** come da normativa

- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: **entro prima fatturazione utile**

Fonte dati:

| Indicatore | Fonte Dati |
|------------------------|--|
| indicatore 1) | Sistema PortaOne e DB gestione ordini |
| indicatori 2) e 3) | Sistema OTRS - Sistema HD OTRS |
| indicatore 4) | Sistema di fatturazione MAGO e Sistema HD OTRS |
| indicatore 5) | N/A |
| indicatore 6), 7) e 8) | Sistema di fatturazione MAGO – Sistema HD OTRS |

STANDARD DI QUALITA' - RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2017 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (T max. 90 gg.):**
 percentile 95% del tempo di fornitura: <70 gg; **non raggiunto (102)**
 percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg. **non raggiunto (141)**
- (i) fornire almeno l' **80%** dei servizi entro il tempo massimo contrattuale **raggiunto (93,3 %)**
- 2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: <10 %** **raggiunto (3,4)**
- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:**
 Percentile 80% del tempo di riparazione: <60 ore; **raggiunto (32,5)**
 Percentile 95% del tempo di riparazione: <120 ore..... **raggiunto (71,2)**
- 4) Accuratezza della fatturazione:**
 fatture contestate: <1,00 % del totale delle fatture emesse **raggiunto (0,6%)**
- 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection:** **servizio non fornito nel 2016**
- 6) % delle fatture contestate per chiamate a servizi a sovrapprezzo: nessuna** **raggiunto (0,0)**
- 7) Tempo di risposta a reclami: <30 gg.** **Tempo medio 23 gg. - trattazione entro SLA (78,7%)**
- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile**
 **raggiunto come previsto da normativa**

Fonte dati:

| Indicatore | Fonte Dati |
|------------------------|--|
| indicatore 1) | Sistema PortaOne e DB gestione ordini |
| indicatori 2) e 3) | Sistema OTRS - Sistema HD OTRS |
| indicatore 4) | Sistema di fatturazione MAGO e Sistema HD OTRS |
| indicatore 5) | N/A |
| indicatore 6), 7) e 8) | Sistema di fatturazione MAGO – Sistema HD OTRS |

Allegato 13 - Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa – anno 2018

| Tipologia di utenza servita (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno precedente quello di riferimento) | Residenziale | Affari | Note |
|--|--------------|--------|------|
| ANNO 2017 | 63,1% | 36,9% | |

| PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONI A VOCALE FISSA | SI | NO | Gratuito | A pagamento | NOTE |
|--|----|------------------------|----------|-------------|--|
| Collegabilità di un apparecchio fax | X | | | | Previa verifica tecnica |
| Collegabilità di un modem per dial-up | | X | | | il servizio voce Unidata si basa su un collegamento a banda larga di tipo Xdsl, Fibra Ottica e Radio LAN |
| Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti | X | | | | Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS |
| Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare | X | escluso ⁽⁴⁾ | | | Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
| nelle note) sui servizi indiretti | | | | | |
| Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL | | X | | | N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento |
| Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee | | X | | | N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS |
| Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo⁽⁵⁾ (SI/NO) | | X | | | Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS |
| Aree geografiche servite con accesso diretto <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i> | X | | | | Copertura dell'intero territorio nazionale. |
| Aree geografiche servite con accesso indiretto <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i> | X | | | | Copertura dell'intero territorio nazionale. |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| Assistenza telefonica⁽⁶⁾ | X | | X | | Servizio di Assistenza Tecnica - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 21:30; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 Servizio di Assistenza Commerciale attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 |
| Numeri di assistenza | X | | X | X | Assistenza Clienti (Tecnica/Amministrativa/Commerciale/Reclami): - 800038320 n. verde unico (rete fissa nazionale) - 0640404500 (rete mobile o internazionale) - 0640404300 (rete mobile/fissa – assistenza tecnica) 800609000 per Servizio di Assistenza Commerciale (nuovi clienti da fisso e mobile) |

(4) Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS

(5) in ottemperanza a quanto stabilito dalle Delibere 318/08/CONS, 78/02/CONS, 418/07/CONS e dal D. M. n. 145 del 2 marzo 2006 in materia di “blocco selettivo di chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo”

(6) Specificare nelle note gli orari di lavoro dell’assistenza telefonica

Prospetti prodotti – anno 2018

Allegato 1 alla delibera AGCOM 252/16/CONS

| CARATTERISTICHE OFFERTA | | | |
|---|---|------|-------|
| Operatore | Unidata | | |
| Stato dell'offerta | Nuova | | |
| Data di inizio sottoscrivibilità dell'offerta | 20/09/2017 | | |
| Data di fine sottoscrivibilità dell'offerta | 31/12/2017 | | |
| Territorio di riferimento | RM | | |
| Nome commerciale | UNIFIBER FIBERZONE GIGAFIBER 100 | | |
| Tipologia dell'offerta | Piano Base | | |
| Se opzione, piani base compatibili | Nessuno | | |
| Pagina WEB dove è pubblicata | https://www.unidata.it/help/trasparenza | | |
| Mercato di riferimento | Fisso fonia e Internet | | |
| Modalità di pagamento | Abbonamento | | |
| Target clientela | Già clienti, Nuovi clienti nativi, Nuovi clienti in portabilità | | |
| Tecnologia di rete | FTTH | | |
| Velocità di connessione internet | Download | Mbps | 100,0 |
| | Upload | Mbps | 100,0 |

| | | | A listino | In promozione |
|--------------------------------|------------------------------|------|-------------|---------------|
| Prezzo attivazione | Già clienti | euro | 120,0 | 0,0 |
| | Nuovi clienti nativi | euro | 120,0 | 0,0 |
| | Nuovi clienti in portabilità | euro | 120,0 | 0,0 |
| Durata promozione | | mesi | - | |
| Costo disattivazione | | euro | -/90,0 | |
| Durata minima del contratto | | mesi | 12,0 | |
| Costo del recesso (anticipato) | | euro | 120,0/120,0 | |

| | | | | A regime | In promozione | |
|--|--------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------|---------------|---|
| Prezzo | Addebito flat | | euro/mese | 30,0 | - | |
| | Addebito a consumo | Importo fonia | Scatto alla risposta | euro | -/-/- | - |
| | | | Da fisso a fisso (nazionale) | euro/minuto | 0,0122 | - |
| | | | Da fisso a mobile | euro/minuto | 0,122 | - |
| | | | Da mobile a mobile | euro/minuto | - | - |
| | | | Da mobile a fisso | euro/minuto | - | - |
| | | Importo singolo SMS | euro | - | - | |
| | Importo internet | A volume | euro/GB | - | - | |
| A tempo | | euro/minuto | - | - | | |
| Servizi inclusi nell'addebito flat/fisso | Fonia da fisso | Verso fisso (nazionale) | minuti/mese | 3000,0 | | |
| | | Verso mobile | minuti/mese | 120,0 | | |
| | Fonia da mobile | Rete stesso operatore (ON NET) | minuti/mese | - | | |
| | | Rete altro operatore (OFF NET) | minuti/mese | - | | |

**INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2018**



M7.1CS del 01/04/2009

| | | | | |
|--|----------|--------------------------------|----------|------------|
| | SMS | Rete stesso operatore (ON NET) | SMS/mese | - |
| | | Rete altro operatore (OFF NET) | SMS/mese | - |
| | Internet | A volume | GB/mese | Illimitato |
| | | A tempo | ore/mese | Illimitato |

Note
La fornitura comprende 1 linea tel. VoIP, comodato uso CPE, 1 IP pubblico dinamico, portabilità attuale numero telefonico. Promozione: attivazione gratuita condizionata a durata contrattuale 24 mesi. La durata di fatturazione dell'offerta è pari a 30 giorni se non diversamente indicato nel campo "Modalità di pagamento" accanto alla specifica della modalità di pagamento stessa e dopo il carattere '/'. Per le offerte di tipo "Convergente", nei campi relativi alla "Velocità di connessione Internet" e "Prezzo attivazione" sono presenti due valori: il primo si riferisce al servizio di rete fissa, il secondo al servizio di rete mobile. Nel campo "Prezzo/Scatto alla risposta" sono presenti quattro valori separati dal carattere '/'. Questi quattro valori rappresentano: primo valore = scatto alla risposta da fisso a fisso, secondo valore = scatto alla risposta da fisso a mobile, terzo valore = scatto alla risposta da mobile a mobile, quarto valore = scatto alla risposta da mobile a fisso.

Allegato 6. - Delibera 244/08/CSP - Prestazioni fornite con l'offerta di base

| Prestazioni fornite con l'offerta di base | Note |
|---|---|
| Denominazione dell'offerta | UNIFIBER FIBERZONE GIGAFIBER 100 |
| Banda nominale | 100 Mbps in download; 100 Mbps in upload |
| Indirizzi IP pubblici | N° 1 |
| Indirizzi IP privati | NO |
| Indirizzi IP assegnati staticamente | NO |
| Indirizzi IP assegnati dinamicamente | N°1 |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP Unicast (anche con specifici sottoinsiemi) | NO |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multi cast (anche con specifici sottoinsiemi) | NO |
| Eventuali limitazioni nell'uso delle porte | Apertura porte su richiesta Cliente (PAT STATICA) |
| Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso a Internet | NO |
| Disponibilità di meccanismi QoS | SI |
| Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio d'accesso a Internet | NO |
| Antivirus, firewall | Firewall |
| Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla | NO - Navigazione Flat |
| Assistenza tecnica | Disponibilità servizio assistenza (domenica e festivi esclusi) - dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 21:30 - sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 |
| Numeri e indirizzi di assistenza | N. VERDE UNICO DI ASSISTENZA 800038320 (da rete fissa nazionale) 0640404300 (da rete mobile o fissa nazionale) Email helpdesk@unidata.it |
| Tecnologia utilizzate per fornire il servizio | Fibra Ottica (FTTH) – Telefonia VoIP |
| Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente | PC (porte ethernet) |
| Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori | SI |
| Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line | SI |
| Idoneità a ricevere servizi Video | SI |
| Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio) | Attivazione (una tantum) in promozione ad euro 0,00 con vincolo di mantenimento del rapporto contrattuale a 24 mesi (a listino euro € 120,00 IVA |

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2018



M7.1CS del 01/04/2009

inclusa) - Canone mese € 30,00 IVA inclusa - Listino telefonico applicato : vedi allegato alla presente

| Indicatori ex art. 8 C6 Delib.244/08/CSP | | |
|--|--|---|
| Tipo/Codice Prodotto | Accesso Internet Fibra Ottica FTTH Telefonia VoIP | UNIFIBER FIBERZONE GIGAFIBER 100 Cod. GF.P.FS.G100 |
| | Valori download | Valori upload |
| Banda minima 5 percentile (Kbps) | 20.000 | 20.000 |
| Banda massima 95 percentile (Kbps) | 80.000 | 60.000 |
| Tasso insuccesso % | 0,2 | 0,2 |
| Media velocità trasmissione (Kbps) | 60.000 | 40.000 |
| Ritardo massimo trasmissione singola direzione (ms.) | | 5 |
| Tasso perdita PING % | | 0,1 |

Allegato 1 alla delibera AGCOM 252/16/CONS

| CARATTERISTICHE OFFERTA | | | |
|---|---|------|------|
| Operatore | Unidata | | |
| Stato dell'offerta | Nuova | | |
| Data di inizio sottoscrivibilità dell'offerta | 01/10/2016 | | |
| Data di fine sottoscrivibilità dell'offerta | - | | |
| Territorio di riferimento | RM | | |
| Nome commerciale | Uniwireless UniAir 10T | | |
| Tipologia dell'offerta | Piano Base | | |
| Se opzione, piani base compatibili | Nessuno | | |
| Pagina WEB dove è pubblicata | https://www.unidata.it/help/trasparenza | | |
| Mercato di riferimento | Fisso fonia e Internet | | |
| Modalità di pagamento | Abbonamento | | |
| Target clientela | Già clienti, nuovi clienti nativi, nuovi clienti in portabilità | | |
| Tecnologia di rete | HyperLAN, WiMax | | |
| Velocità di connessione internet | Download | Mbps | 10,0 |
| | Upload | Mbps | 3,0 |

| | | | A listino | In promozione |
|--------------------------------|------------------------------|--------|-----------|---------------|
| Prezzo attivazione | Già clienti | euro | 80,0 | - |
| | Nuovi clienti nativi | euro | 80,0 | - |
| | Nuovi clienti in portabilità | euro | 80,0 | - |
| Durata promozione | mesi | - | - | - |
| Costo disattivazione | euro | -/50,0 | - | - |
| Durata minima del contratto | mesi | 12,0 | - | - |
| Costo del recesso (anticipato) | euro | - | - | - |

| | | | | A regime | In promozione | |
|--|--------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------|---------------|---|
| Prezzo | Addebito flat | | euro/mese | 22,0 | - | |
| | Addebito a consumo | Importo fonia | Scatto alla risposta | euro | -/-/- | - |
| | | | Da fisso a fisso (nazionale) | euro/minuto | 0,0122 | - |
| | | | Da fisso a mobile | euro/minuto | 0,122 | - |
| | | | Da mobile a mobile | euro/minuto | - | - |
| | | | Da mobile a fisso | euro/minuto | - | - |
| | | Importo singolo SMS | euro | - | - | |
| | Importo internet | A volume | euro/GB | - | - | |
| A tempo | | euro/minuto | - | - | | |
| Servizi inclusi nell'addebito flat/fisso | Fonia da fisso | Verso fisso (nazionale) | minuti/mese | 3000,0 | - | |
| | | Verso mobile | minuti/mese | - | - | |
| | Fonia da mobile | Rete stesso operatore (ON NET) | minuti/mese | - | - | |
| | | Rete altro operatore (OFF NET) | minuti/mese | - | - | |
| | SMS | Rete stesso operatore (ON NET) | SMS/mese | - | - | |

**INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2018**



M7.1CS del 01/04/2009

| | | | | |
|------|--|--------------------------------|----------|------------|
| | | Rete altro operatore (OFF NET) | SMS/mese | - |
| | Internet | A volume | GB/mese | Illimitato |
| | | A tempo | ore/mese | Illimitato |
| Note | L'offerta comprende: 1 linea tel. VoIP, comodato antenna uso router, firewall ,DHCP server, NAT/PAT, 1 IP pubblico dinamico. Offerta limitata ad area locale Piana del Sole (RM) previa verifica tecnica. La durata di fatturazione dell'offerta è pari a 30 giorni se non diversamente indicato nel campo "Modalità di pagamento" accanto alla specifica della modalità di pagamento stessa e dopo il carattere '/'. Per le offerte di tipo "Convergente", nei campi relativi alla "Velocità di connessione Internet" e "Prezzo attivazione" sono presenti due valori: il primo si riferisce al servizio di rete fissa, il secondo al servizio di rete mobile. Nel campo "Prezzo/Scatto alla risposta" sono presenti quattro valori separati dal carattere '/'. Questi quattro valori rappresentano: primo valore = scatto alla risposta da fisso a fisso, secondo valore = scatto alla risposta da fisso a mobile, terzo valore = scatto alla risposta da mobile a mobile, quarto valore = scatto alla risposta da mobile a fisso. | | | |

Allegato 6. - Delibera 244/08/CSP - Prestazioni fornite con l'offerta di base

| Prestazioni fornite con l'offerta di base | Note |
|---|---|
| Denominazione dell'offerta | UNIWIWIRELESS - UniAir 10T |
| Banda nominale | 10Mbit in download; 3Mbit in upload |
| Indirizzi IP pubblici | N° 1 |
| Indirizzi IP privati | NO |
| Indirizzi IP assegnati staticamente | NO |
| Indirizzi IP assegnati dinamicamente | N°1 |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP Unicast (anche con specifici sottoinsiemi) | NO |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multi cast (anche con specifici sottoinsiemi) | NO |
| Eventuali limitazioni nell'uso delle porte | Apertura porte su richiesta Cliente (PAT STATICA) |
| Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso a Internet | NO |
| Disponibilità di meccanismi QoS | SI |
| Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio d'accesso a Internet | NO |
| Antivirus, firewall | Firewall |
| Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla | NO - Navigazione Flat |
| Assistenza tecnica | Disponibilità servizio assistenza (domenica e festivi esclusi) - dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 21:30 - sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 |
| Numeri e indirizzi di assistenza | N. VERDE UNICO DI ASSISTENZA 800038320 (da rete fissa nazionale) 0640404300 (da rete mobile o fissa nazionale) Email helpdesk@unidata.it |
| Tecnologia utilizzate per fornire il servizio | Hiperlan / WiMAX |
| Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente | PC (porte ethernet) |
| Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori | SI |
| Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line | SI |
| Idoneità a ricevere servizi Video | SI |
| Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio) | Attivazione (una tantum) € 80,00 IVA inclusa Canone mese € 22,00 IVA inclusa |

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2018



M7.1CS del 01/04/2009

| Indicatori ex art. 8 C6 Delib.244/08/CSP | | |
|--|--|--|
| Tipo/Codice Prodotto | Accesso ad Internet – Hiperlan / WiMAX | UNIWIRESLESS - UniAir 10T Cod. UW.P.AH.103T |
| | Valori download | Valori upload |
| Banda minima 5 percentile (Kbps) | 7.450 | 214 |
| Banda massima 95 percentile (Kbps) | 8.930 | 480 |
| Tasso insuccesso % | 1,5 | 1,5 |
| Media velocità trasmissione (Kbps) | 7.940 | 394 |
| Ritardo massimo trasmissione singola direzione (ms.) | | 60 |
| Tasso perdita PING % | | 0,5 |