

CARTA DEI SERVIZI 2009

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1.1 PREMESSA.....	2
1.2 L'AZIENDA	2
1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	2
1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO	3
1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	3
1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	3
1.7 CORTESIA	3
1.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	3
1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA	4
PARTE SECONDA – I RAPPORTI CON I CLIENTI	4
2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	4
2.2 OFFERTA DEI SERVIZI	5
2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO	5
2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	6
2.5 CONSUMI	6
2.6 ASSISTENZA	7
2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	8
2.8 MIGRAZIONE.....	8
2.9 DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI	8
PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ	8
3.1 STANDARD DI QUALITÀ'.....	8
3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	10
PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI	10
4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE.....	10
4.2 INDENNIZZI	10
 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	11
 Allegato 13 (articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett. b) 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	13

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 che alla carta esplicitamente fanno riferimento. La Carta viene resa disponibile in diverse forme: (i) prima dell'esecuzione dei contratti, e successivamente in sede di fatturazione viene indicato l'indirizzo web (<http://www.unidata.it/infolegali>) presso cui la stessa è reperibile, (ii) su richiesta viene fornita in formato cartaceo.

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. Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale. Unidata informerà i clienti e l'Autorità di dette variazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

1.2 L'AZIENDA

L'attività svolta da UNIDATA consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazione elettronica e telefonia vocale con autorizzazione nazionale generale.

UNIDATA gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi e, soprattutto, più economici. Grazie a due 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. E in questo senso, i vantaggi che aziende, utenze private e pubbliche amministrazioni hanno constatato scegliendo UNIDATA come operatore unico per telefonia e Internet.

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.

1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

L'erogazione 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 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. Il personale Unidata in tal caso sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

UNIDATA garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a UNIDATA S.p.A., Via Portuense 1555, 00148 Roma (RM), Ufficio Qualità.

In alternativa il Cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@unidata.it o compilare il questionario di "Customer Satisfaction" che è disponibile su web alla pagina <http://www.unidata.it/infolegali>.

UNIDATA si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio ai Clienti e alle associazioni dei consumatori è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante una delle modalità sopra previste. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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.

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

UNIDATA garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di UNIDATA. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Qualora disponibile, Il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza. I dati richiesti sono quelli strettamente necessari all'inserimento in elenco. Il Cliente è informato del fatto che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso. Le modalità ed i diritti correlati a tale servizio sono esaustivamente dettagliati nella correlata modulistica di "richiesta di pubblicazione del numero in elenco" presente sul sito Unidata (<http://www.unidata.it/infolegali>).

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. La cancellazione sarà efficace a decorrere dal primo momento utile. Gli elenchi, consultabili da chiunque, potranno formare oggetto di cessione a terzi, in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

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:

- descrivere 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 ex Delib. 131/06/CSP e successive modifiche (per il servizio di accesso ad Internet) e ex Delib. 254/04/CSP e successive modifiche (per i servizi di telefonia vocale fissa);
- presentare nel proprio schema contrattuale in modo chiaro esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
- prevedere nel proprio schema di contratto 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 dalla delibera 173/07/CONS e

successive modifiche; La documentazione contrattuale è presente sul sito web dell'Unidata, all'indirizzo <http://www.unidata.it/contratto> .

- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I Clienti potranno richiedere le suddette informazioni all'indirizzo e-mail regolamentazione@unidata.it ;
- 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 418/07/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 sul sito web Unidata all'indirizzo <http://www.unidata.it/infolegali> .
- 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 sul sito web Unidata all'indirizzo <http://www.unidata.it/infolegali> ;
- 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.
- Unidata assicura inoltre ai propri Clienti di:
 - poter accedere via web all'**interfaccia relativa al singolo Account VoIP assegnatogli**, all'indirizzo <https://account-voip.uni.it> (per es: 3906404041.uni.it), con **Login** (Account/numero telefonico assegnato o login personalizzata) e **Password** (password web dell'account alfanumerica);
 - poter accedere via web all'**interfaccia Cliente**, all'indirizzo <https://customer-voip.uni.it> (per es: 3906404041.uni.it), con **Login** (ID Cliente o personalizzato) e **Password** (password web del Cliente)

2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

UNIDATA garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. 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.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da UNIDATA possono essere conclusi, per l'utenza privata e aziendale, secondo le seguenti modalità:

- per via telematica, con acquisti on line tramite il sito Internet <http://www.unidata.it/>. In tal caso, l'attivazione dei servizi è subordinata al invio da parte del Cliente alla Unidata S.p.A., della documentazione contrattuale debitamente siglata e datata.
- attraverso la sottoscrizione e trasmissione, a mezzo posta o fax, delle condizioni generali e particolari di contratto nonché della modulistica di attivazione precedentemente inviata al Cliente da UNIDATA

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
del 01/04/2009

- attraverso la sottoscrizione dei contratti (condizioni generali e particolari di contratto e relativa modulistica di attivazione) tramite agenti, rivenditori autorizzati e Partner UNIDATA.

La durata del contratto è annuale e decorre, per ogni servizio, dal giorno della sottoscrizione dello stesso, secondo quanto previsto nelle stesse condizioni generali di contratto. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo, qualora non pervenga disdetta scritta, a mezzo fax e/o raccomandata a.r., indirizzata dal Cliente ad UNIDATA o viceversa, entro i 60 (sessanta) giorni precedenti la scadenza del Contratto attivato o rinnovato. UNIDATA si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali e alla presente Carta dei Servizi. Il Cliente accetta ogni modifica del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte, fermi restando i diritti riconosciuti ai clienti in tema di modifiche contrattuali, avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse verranno comunicate al Cliente. Entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna costo, dandone comunicazione scritta ad UNIDATA mediante lettera raccomandata a.r.. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di UNIDATA della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. Inoltre, con riferimento al contratto per la fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet e Telefonia con tecnologia VoIP, si precisa che, nel caso in cui il Cliente 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 Unidata S.p.A. di richiedere al Cliente un contributo di disattivazione nella misura indicata sul sito web <http://www.unidata.it> per il ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti a seguito del recesso anticipato.**

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

UNIDATA trasmette ai Clienti una fattura di facile consultazione inviata con un anticipo di 30 giorni rispetto alla data di scadenza per il pagamento. Senza costi aggiuntivi UNIDATA fornisce su richiesta ad ogni Cliente la documentazione relativa agli addebiti di ogni singola chiamata (di cui verranno oscurate le ultime tre cifre nel rispetto della legge sul trattamento dei dati personali). La relativa modulistica di richiesta è presente sul sito Unidata all'indirizzo <http://www.unidata.it/infolegali>.

Il pagamento può essere disposto tramite addebito su conto corrente bancario o postale (RID) ovvero, in alternativa, tramite domiciliazione su carta di credito. Nel caso di inadempimento o ritardato adempimento, fermo restando il diritto di UNIDATA di sospendere e/o risolvere il Contratto, Unidata si riserva la facoltà di richiedere il pagamento degli interessi monetari su quanto dovuto dal cliente in misura pari al tasso legale e comunque tale da non superare il tasso di soglia della legge 27 marzo 1996, n. 108 (Disposizioni in materia di usura) e successive modifiche, oltre alle spese per il recupero del credito. Per tutti i servizi proposti con la formula di prepagato (es. ricarica telefonica con importo anticipato rispetto alla fruizione del servizio) il pagamento potrà avvenire anche a mezzo versamento su C/C postale o bonifico bancario. Informazioni e riferimenti utili per i pagamenti potranno essere richiesti inviando una richiesta via e-mail a amministrazione@unidata.it.

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 essere richiesti a fronte di contratti di particolare rilevanza e/o in casi particolari ma comunque in misura commisurata all'entità degli stessi contratti. Alla cessazione del contratto gli importi verranno restituiti entro il termine massimo di 90 giorni maggiorati di interessi pari a quelli richiesti per i mancati adempimenti da parte dei clienti.

2.5 CONSUMI

UNIDATA consente ai Clienti di :

- accedere via web all'**interfaccia relativa al singolo Account VoIP assegnatogli**, all'indirizzo <https://account-voip.uni.it> (per es: 3906404041.uni.it), con **Login** (Account/numero telefonico assegnato o login personalizzata) e **Password** (password web dell'account alfanumerica);
- accedere via web all'**interfaccia Cliente**, all'indirizzo <https://customer-voip.uni.it> (per es: 3906404041.uni.it), con **Login** (ID Cliente o personalizzato) e **Password** (password web del Cliente);

Quale strumento di auto tutela adottato da UNIDATA in caso di traffico anomalo, UNIDATA fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente. Nel caso di volumi di traffico anomalo, UNIDATA provvederà alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi, eventualmente fornendo debito avviso al Cliente ove richiesto, fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito, fatto salvo il caso previsto dall'art.1 c3 della Delibera 381/08/CONS

2.6 ASSISTENZA

UNIDATA fornisce ai propri Clienti Servizi di Assistenza garantiti in tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 con orario continuato, come di seguito indicato:

- a) un servizio di **Assistenza Tecnica "standard"**, raggiungibile mediante il numero telefonico +39 0640404300 o alternativamente via mail all'indirizzo helpdesk@unidata.it o al numero di fax +39 0640404002. UNIDATA mette a disposizione del Cliente anche un sistema automatico di segnalazione guasti raggiungibile all'indirizzo web <http://helpdesk.unidata.it> con credenziali di accesso riservate. Tramite questo sistema il Cliente ha la facoltà di aprire segnalazioni di guasto, monitorare lo stato di avanzamento dei lavori, inoltrare solleciti e/o aggiungere ulteriori informazioni sulla situazione in essere.
- b) un servizio di **Assistenza Clienti** cui far giungere segnalazioni e reclami (escluse segnalazioni di natura tecnica), raggiungibile mediante il numero +39 0640404500 o alternativamente via mail all'indirizzo reclami@unidata.it o al numero di fax +39 0640404002
- c) un servizio di **Assistenza Commerciale** raggiungibile mediante il numero verde 800609000 o al numero di fax +39 0640404002

Tutti i riferimenti di cui sopra e gli ulteriori riferimenti a disposizione dei Clienti, sono indicati nella sezione "contatti" del sito web UNIDATA all'indirizzo <http://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 presso la sede di attestazione dei Servizi le cui modalità, termini e costi sono dettagliati nell'apposita modulistica/informativa presente sul sito web della UNIDATA all'indirizzo www.unidata.it .

UNIDATA, senza pagamento di costi aggiuntivi, mette a disposizione del Cliente il servizio di Helpdesk anche per fornire supporto telefonico nelle seguenti attività:

- configurazione di un Account di Telefonia per l'utilizzo del Servizio via PC, notebook o palmare mediante il Software di Telefonia;

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
del 01/04/2009

- allaccio del Kit di Comunicazione elettronica e di Telefonia in tutti i casi in cui non sia stata richiesta da parte del Cliente l'opzione di installazione sul posto da parte di tecnico specializzato UNIDATA.

2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI

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.

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente, telefonicamente al Servizio Reclami di UNIDATA al n. 0640404500, ovvero per posta all'indirizzo UNIDATA S.p.A., Via Portuense 1555 00148 Roma, a mezzo fax al n. 06 40404002 o via e-mail all'indirizzo reclami@unidata.it. Tali riferimenti sono resi disponibili sul sito <http://www.unidata.it/contatti>. I clienti di servizi prepagati vengono informati per iscritto al momento della sottoscrizione del contratto. UNIDATA assicura altresì ai propri utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate. 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 tramite il codice cliente attribuito da UNIDATA. UNIDATA riferisce all'utente in merito all'esito del reclamo entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione dello stesso. 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;

2.8 MIGRAZIONE

UNIDATA in ottemperanza alla disciplina di settore permette ai propri clienti la migrazione dei servizi di accesso. A tal fine, nei tempi previsti dalla Delibera 274/07/CONS e successive modifiche, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione relativo alla specifica risorsa di accesso, alternativamente mediante call center (n. 06404041 oppure 0640404500) ovvero via mail all'indirizzo regolamentazione@unidata.it o mediante accesso riservato nell'area Cliente presente sul sito <http://www.unidata.it>. Per il rilascio del codice di migrazione tramite call center o via mail il Cliente dovrà fornire sia il proprio Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento.

2.9 DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI

UNIDATA 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, dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP) 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. 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
- Accuratezza della fatturazione
- Tempo di fornitura della Carrier pre selection (CPS) (servizio non erogato)
- Percentuale di fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo (prima rilevazione)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: Il parametro viene definito come il tempo (giorni solari) che intercorre tra la ricezione dell'ordine così come previsto dal contratto e il periodo in cui il servizio è effettivamente disponibile (funzionante) per il cliente.

Gli obiettivi confermati da Unidata per il 2009 sono: percentile 95% del tempo di fornitura: **inferiore a 50 gg**; percentile 99% del tempo di fornitura : **inferiore a 90 gg**.

Inoltre Unidata si impegna a completare almeno l' **80%** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale concordato con il Cliente. Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è determinato in **90** giorni.

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.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: Il parametro viene definito come il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi (di competenza cioè della rete di Unidata) e numero medio mensile di linee attive nel periodo. L'obiettivo confermato da Unidata per il 2009 è pari al **10%**.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Il parametro viene definito come il tempo intercorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza cioè della rete di Unidata) e la relativa eliminazione (conteggiato in ore lavorative). Gli **obiettivi posti da Unidata per il 2009** sono: **Percentile 80%** del tempo di riparazione: **inferiore a 50 ore**; **Percentile 95%** del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **inferiore alle 120 ore**. 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.

Accuratezza della fatturazione: Il parametro viene definito come la percentuale tra le contestazioni riconosciute fondate che generano un accredito degli importi contestati ed il numero delle fatture emesse. UNIDATA si impegna ad una fatturazione accurata. Le fatture fondatamente contestate nel corso del 2009 non dovranno superare l' **1%** del totale delle fatture emesse nel corso del medesimo anno.

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. Unidata non erogherà il servizio nel corso del 2009.

Percentuale di fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: 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, provvede automaticamente al blocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo; il blocco è removibile previa autorizzazione dell'utente. In caso di fatturazione delle chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi, l'obiettivo posto da Unidata per il 2009 è la completa assenza di reclami.

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 dalla Delibera 254/04/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'accertamento.

4.2 INDENNIZZI

Unidata si impegna a corrispondere ai clienti, a titolo di indennizzo, le somme di seguito indicate in caso di mancato rispetto degli standard particolari di cui all'art. 3.1., a seguito di richiesta del cliente da inoltrarsi mediante l'invio di una raccomandata a/r all'indirizzo: Unidata S.p.A., Via Portuense 1555 - 00148 Roma (RM), att.ne Ufficio Regolamentazione e Qualità.

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche stabilite per la fornitura per l'allacciamento iniziale e per la riparazione dei malfunzionamenti, UNIDATA corrisponderà al cliente, in funzione della durata e tipologia del disservizio, un indennizzo massimo di 5,16 euro per ogni giorno di ritardo, e comunque non superiore a 100,00 euro (salvo diversa e/o maggiore pattuizione indicata nello specifico SLA del contratto sottoscritto). Unidata informa i clienti che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per gli stessi di richiedere in sede giudiziaria il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Le somme che Unidata corrisponde a titolo di indennizzo sono accreditate al cliente entro la prima fatturazione utile o in altre forme da concordare con il Cliente.

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
del 01/04/2009

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

Gentile Cliente,
nella seguente informativa si riportano gli obiettivi di Qualità 2009 per i servizi di fonia vocale fissa nonché i risultati raggiunti nel corso dell'anno scorso.

STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2009

Per l'anno in corso UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
- percentile 95% del tempo di fornitura: inferiore a 50 gg;
 - percentile 99% del tempo di fornitura : inferiore a 90 gg.

Inoltre Unidata si impegna a completare almeno l'**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 (es. mancanza di copertura geografica) specificati nel contratto sottoscritto.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo pari al **10%**, dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate (da intendersi come malfunzionamento obiettivamente riscontrato nel corso dell'anno sulla singola linea).

- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
- Percentile 80 % del tempo di riparazione: inferiore a 50 ore;
 - Percentile 95 % del tempo di riparazione: inferiore a 120 ore.

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) Percentuale di fatturazioni relative a chiamate verso servizi a sovrapprezzo per cui l'utente ha avanzato dei reclami: obiettivo **0%** delle fatture emesse

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

- 6) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: servizio non fornito per l'anno 2009

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

Per una trattazione più estesa è disponibile la Carta dei Servizi Unidata sul sito web <http://www.uni.it/infolegali>

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2008

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
del 01/04/2009

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

è stato completato il **100%** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

- percentile 95% del tempo di fornitura: 41 gg;
- percentile 99% del tempo di fornitura : 70 gg.

2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 18 %

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

è stato soddisfatto l'**87%** delle richieste risultanti da guasti, sulla sola rete Unidata, entro il tempo massimo contrattuale

- Percentile 80% del tempo di riparazione: 27 ore;
- Percentile 95% del tempo di riparazione: 117 ore.

4) Percentuale di fatturazioni relative a chiamate verso servizi a sovrapprezzo per cui l'utente ha avanzato dei reclami: **0%** delle fatture emesse

5) Accuratezza della fatturazione

fatture contestate: **0,9 %** del totale delle fatture emesse.

6) Tempo di fornitura della Carrier pre selection

Servizio non fornito nell'anno 2008

**INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009**



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
del 01/04/2009

Allegato 13 (articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett. b) 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

Tipologia di utenza servita (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento)	Residenziale	Affari	Note
	1453	987	Erogato il solo servizio di fonia su struttura di altri operatori nelle due seguenti modalità: 1) servizio di fonia indiretto su connettività a banda larga Unidata in adesione al rapporto di wholesale con Telecom Italia (ULL); 2) servizio di fonia indiretto erogato su connettività a banda larga di altri operatori che servono direttamente il cliente.

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax	X				a seconda del tipo di servizio
Collegabilità di un modem per dial-up		X			il servizio voce Unidata si basa su un collegamento a banda larga di tipo xDSL
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti		X			N/A, servizio non disponibile
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti	X	escluso ⁽⁴⁾			Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente
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
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo⁽⁵⁾ (SI/NO)		X			Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente
Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)					N/A, servizio non disponibile

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI
CARTA SERVIZI 2009



UNIDATA S.P.A. - Via Portuense, 1555 - 00148 - Roma (IT) Tel. 06404041 Fax 0640404002 e-mail: info@unidata.it

M7.1CS Rev.1
 del 01/04/2009

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 "standard" tramite operatore attivo dal lunedì al venerdì (orario continuato) dalle ore 09:00 alle 18:00 Servizio di Assistenza Cliente tramite operatore attivo dal lunedì al venerdì (orario continuato) dalle ore 09:00 alle 18:00 Servizio di Assistenza Commerciale tramite operatore attivo dal lunedì al venerdì (orario continuato) dalle ore 09:00 alle 18:00
Numeri di assistenza	X				0640404300 per Servizio di Assistenza Tecnica "standard" 0640404500 per Servizio di Assistenza Cliente 800609000 per Servizio di Assistenza Commerciale

(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