

# CARTA DEI SERVIZI 2015

<b>PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	2
1.1 <i>PREMESSA</i>	2
1.2 <i>L'AZIENDA</i>	2
1.3 <i>EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i>	2
1.4 <i>CONTINUITÀ DI SERVIZIO</i>	2
1.5 <i>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO</i>	3
1.6 <i>EFFICIENZA ED EFFICACIA</i>	3
1.7 <i>CORTESIA</i>	3
1.8 <i>CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ</i>	3
1.9 <i>TUTELA DELLA RISERVATEZZA</i>	4
1.10 <i>INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI</i>	4
<b>PARTE SECONDA - I RAPPORTI CON I CLIENTI</b>	5
2.1 <i>INFORMAZIONE AGLI UTENTI</i>	5
2.2 <i>OFFERTA DEI SERVIZI</i>	6
2.3 <i>STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO</i>	6
2.4 <i>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	7
2.5 <i>CONSUMI</i>	8
2.6 <i>ASSISTENZA</i>	8
a) Numero verde (unico) di Assistenza Clienti	8
b) Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) e relativi Servizi	8
c) Dettaglio generale delle competenze per ciascun Servizio di Assistenza Clienti	9
d) Servizio di Assistenza Tecnica (standard)	10
e) Servizio di Assistenza Amministrativa	11
f) Ufficio Reclami, Legale, Privacy e Qualità	11
g) Servizio di Assistenza Commerciale	12
2.7 <i>RECLAMI E SEGNALAZIONI</i>	13
2.8 <i>PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA</i>	13
2.9 <i>DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI</i>	14
<b>PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ</b>	14
3.1 <i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	14
A) Telefonia vocale fissa:	14
B) Accesso ad Internet:	16
3.2 <i>ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	17
<b>PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI</b>	17
4.1 <i>SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE</i>	17
4.2 <i>INDENNIZZI</i>	18
<i>STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI PER L'ANNO 2015</i>	19
<i>RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2014 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA</i>	20
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	21
Allegato 6. - Delibera 244/08/CSP - Prestazioni fornite con l'offerta di base	23
Allegato 6. - Delibera 244/08/CSP - Prestazioni fornite con l'offerta di base	24

## **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 le proprie infrastrutture in maniera diretta (esclusivamente in alcune aree della città di Roma) ed indiretta; 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. Da tale approccio derivano i vantaggi che aziende, utenze private e pubbliche amministrazioni hanno constatato scegliendo UNIDATA come operatore unico per telefonia e Internet.

### **1.3 EGUALIANZA 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, 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.

### **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 di 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](mailto: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 (**Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali**) 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. In ottemperanza all'art. 7 del D. Lgs. n.196/2003, UNIDATA assicura al Cliente, titolare dei dati trattati:

- a) il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- b) il diritto di ottenere l'indicazione:
  - dell'origine dei dati personali;
  - delle finalità e modalità del trattamento;
  - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del D. lgs. n.196/2003;
  - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- c) il diritto di ottenere:
  - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- d) il diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Resta scontato che l'UNIDATA ha adottato tutte le misure di sicurezza relative al trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico residenti sui propri sistemi e nei propri archivi. Il Titolare del trattamento dei dati è l'Unidata SpA avente sede legale in Roma via Portuense 1555, c/o Commercium modulo M25 - CAP 00148; il responsabile del trattamento è il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Unidata SpA.

## 1.10 INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Qualora interessato, 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. 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 redazione degli elenchi cartacei. L'aggiornamento degli elenchi

telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari degli predetti elenchi. Unidata provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti dai Clienti all'interno del sistema c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati. 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. 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 intestatario 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 ed in corso di implementazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico Dip. Comunicazioni e della incaricata Fondazione Ugo Bordoni (c.d. FUB).

## **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 e dalla Delib. 479/09/CONS; 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](mailto: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 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 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. Unidata, in adempimento del quanto previsto dalla Delib. 96/07/CONS, ha implementato sul proprio sito web, all'indirizzo <http://www.unidata.it/offerte>, 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 riportate le previste schede informative e gli indicatori di qualità previsti ai sensi della Delibera 96/07/CONS e s.m.i. (nel formato ex Allegato B) ed ai sensi della Delibera 244/08/CSP e s.m.i. (nel formato ex All. 6). Si rappresenta altresì che, facendo seguito al progetto italiano di monitoraggio della qualità degli accessi ad internet da postazione fissa (deliberato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e diretto ad effettuare misure certificate al fine di comparare la qualità delle prestazioni offerte da ogni operatore, relativamente ai profili/piani tariffari ADSL più venduti ed a mettere in condizione l'utente/consumatore attraverso uno specifico software gratuito di valutare autonomamente la qualità del proprio accesso ad Internet dalla propria postazione fissa, l'Unidata provvede a fornire debita informativa ([www.unidata.it/infolegali](http://www.unidata.it/infolegali) e [www.unidata.it/offerte](http://www.unidata.it/offerte)), con specifici link istituzionali, in merito all'utilizzo del sistema di misurazione Ne.Me.Sys. mediante il quale ogni utente può verificare le prestazioni della propria connessione Internet da postazione fissa.

## 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
- 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 Unidata alla pagina <http://www.unidata.it/infolegali> (Mod. LS7.4RC - tariffario recesso contrattuale) **per il mero ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti a seguito del recesso nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 (Conversione in legge del c.d. Decr. "Bersani" - decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7).**

Resta fermo che in caso di disdetta contrattuale **il Cliente che abbia beneficiato del comodato di apparecchiature tecniche (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi**, concordandone modalità e termini con l'Amministrazione Unidata. in caso di mancata restituzione delle predette apparecchiature, le stesse verranno attribuite in pagamento al Cliente per l'intero valore calcolato ai prezzi di mercato, così come riportati nella specifica tabella (Mod. LS7.4AP - tariffario costo apparati in comodato d'uso) pubblicata sul sito web Unidata alla pagina "Info legali" nella sezione "informative ai Clienti ([www.unidata.it/infolegali](http://www.unidata.it/infolegali)).

## 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](mailto: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.

### **Sospensione generale e/o parziale dei servizi per mancato pagamento**

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.

## **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**

### **a) 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 fornire 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.

### **b) Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) e relativi Servizi**

<b>Opzioni principali</b>	<b>Servizio di Assistenza Clienti</b>	<b>Opzioni secondarie</b>	<b>Servizio di Assistenza Clienti</b>
<b>1</b>	Assistenza Tecnica		



	(Help Desk)		
<b>2</b>	Amministrazione	<b>1</b>	Fatturazione e Pagamenti
		<b>2</b>	Ordini e Contratti
		<b>3</b>	per tornare al menù principale
<b>3</b>	Settore Commerciale		
<b>4</b>	Ufficio Reclami		
<b>5</b>	Centralino		

**c) Dettaglio generale delle competenze per ciascun Servizio di Assistenza Clienti**

Servizio di Assistenza Clienti	Competenze generali*
Assistenza Tecnica (Help Desk)	Segnalazione disservizi, richieste di informazioni e parametri di configurazione, richieste di modifiche e documentazione di natura tecnica
Amministrazione Fatturazione e Pagamenti	Richieste di informazioni e/o documentazione relative a pagamenti, scadenze, insoluti, storni e riconsegna di apparati forniti in comodato d'uso ai Clienti
Amministrazione Ordini e Contratti	Richieste di informazioni e/o documentazione relative al 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
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 del servizio WiFi ed Hiperlan, alle tempistiche di attivazione dei servizi, trasloco della sede di erogazione
Ufficio Reclami (Legale, Privacy e Qualità)	Inoltro di reclami per disservizi e malfunzionamenti, richieste di rimborso/indennizzo, segnalazioni di miglioramenti e/o relative alla customer satisfaction e alla Qualità dei Servizi, informazioni legali, regolamentari e relative al trattamento dei dati personali, di traffico telefonico e telematico dei Clienti, alla tutela della Privacy, alla pubblicazione dei numeri negli elenchi telefonici
Centralino	Informazioni generali ed ulteriori relative ai servizi erogati e/o ai settori di competenza

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

**d) 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.

<b>n. verde 800038320</b> - selezione 1 -	per chiamate <b>da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP</b> Unidata, la chiamata è gratuita;
	La numerazione <b>NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b>
<b>n. VoIP geografico 06 40404300 06 40404500</b> - selezione 1 -	per chiamate <b>da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b> , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale
	Per chiamate <b>da utenza fissa VoIP Unidata</b> la chiamata è gratuita
<b>via e-mail</b> all'indirizzo <a href="mailto:helpdesk@unidata.it">helpdesk@unidata.it</a>	
<b>via web</b> tramite il portale di Assistenza Tecnica all'indirizzo <a href="http://helpdesk.uni.it">http://helpdesk.uni.it</a>	
<b>via fax</b> al n. <b>06 40404002</b>	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'interessato 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 né 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 (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.

**e) 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.

<p><b>n. verde 800038320</b></p> <p>- selezione 2 - opzioni: 1 e 2</p>	<p>per chiamate <b>da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP</b> Unidata, la chiamata è gratuita;</p> <p>La numerazione <b>NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b></p>
<p><b>n. VoIP geografico 06 40404500</b></p> <p>- selezione 2 - opzioni: 1 e 2</p>	<p>per chiamate <b>da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b>, il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale</p> <p>Per chiamate <b>da utenza fissa VoIP Unidata</b> la chiamata è gratuita</p>
<p><b>via e-mail</b> ai seguenti indirizzi:</p> <p>Fatture e Pagamenti - <a href="mailto:amministrazione@unidata.it">amministrazione@unidata.it</a></p> <p>Ordini e Contratti - <a href="mailto:contratti@unidata.it">contratti@unidata.it</a></p>	
<p><b>via fax</b> al n. <b>06 40404002</b></p>	<p>I costi applicati sono quelli di una chiamata urbana o extraurbana a seconda della locazione geografica del chiamante</p>

**f) Ufficio Reclami, Legale, Privacy e Qualità**

L'ufficio 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. L'Ufficio Reclami provvederà a fornire risposta alle comunicazioni inoltrate nel minor tempo possibile e comunque entro 30 gg. dall'inoltro.

<b>n. verde 800038320</b> - selezione 4 -	per chiamate <b>da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP Unidata</b> , la chiamata è gratuita;
	La numerazione <b>NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b>
<b>n. VoIP geografico 06 40404500</b> - selezione 4 -	per chiamate <b>da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b> , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale
	Per chiamate <b>da utenza fissa VoIP Unidata</b> la chiamata è gratuita
<b>via e-mail</b> all'indirizzo <a href="mailto:reclami@unidata.it">reclami@unidata.it</a>	
<b>via fax</b> al n. <b>06 40404002</b>	I costi applicati sono quelli di una chiamata urbana o extraurbana a seconda della locazione geografica del chiamante

**g) 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.

<b>n. verde 800038320</b> - selezione 3 -	per chiamate <b>da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP Unidata</b> , la chiamata è gratuita;
	La numerazione <b>NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b>
<b>n. VoIP geografico 06 40404500</b> - selezione 3 -	per chiamate <b>da utenza cellulare di rete mobile o chiamate dall'estero</b> , il costo della chiamata dipende dalle tariffe telefoniche applicate dal proprio Operatore di rete mobile e/o di rete fissa internazionale
	Per chiamate <b>da utenza fissa VoIP Unidata</b> la chiamata è gratuita
<b>via e-mail</b> ai seguenti indirizzi: Informazioni pre-vendita sui Servizi: <a href="mailto:sales@unidata.it">sales@unidata.it</a> Richieste di adesione al Partners Program: <a href="mailto:partners@unidata.it">partners@unidata.it</a> Informazioni Servizio UniWiFi: <a href="mailto:uniwifi@unidata.it">uniwifi@unidata.it</a> Informazioni Servizio UniVoice: <a href="mailto:univoice@unidata.it">univoice@unidata.it</a>	

<b>via fax</b> al n. <b>06 40404002</b>	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 Unidata all'indirizzo <http://www.unidata.it/infolegali> . Ulteriori riferimenti sono disponibili alla specifica sezione "Contatti" presente sul sito web Unidata, all'indirizzo <http://www.unidata.it/contatti> .

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](http://www.unidata.it) .

## 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 all'Ufficio Reclami della UNIDATA ai numeri indicati al precedente Par. 2.6 lett. f), 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](mailto:reclami@unidata.it).

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 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 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:

- Indicazione in fattura;
- Call Center (numero verde 800038320 selezione 4 oppure 0640404500)

- Via e-mail, su richiesta, all'indirizzo [regolamentazione@unidata.it](mailto:regolamentazione@unidata.it)
- Mediante accesso riservato nell'area Cliente presente sul sito <http://www.unidata.it>

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.**

Resta fermo che, previa verifica di legittimità della richiesta, le pratiche di migrazione delle risorse d'accesso e/o trasferimento utenze pervenute, verranno trattate dalla Unidata SpA nei rispetto dei tempi e modi normativamente previsti e di seguito genericamente indicati:

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;
- invio del riscontro di " validazione sostanziale" - entro **10** giorni (per bitstream e WLR) e **20** giorni (per bitstream naked e ULL) 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;
- invio del riscontro di " validazione sostanziale" - entro **3** giorni (per i casi semplici) e **8** giorni (per i casi complessi) dalla ricezione sui sistemi della richiesta;

L'espletamento dell'ordine avverrà a cura del Recipient/Donating alla DAC (Data Attesa Consegna Servizio) indicata all'interno dell'ordine di richiesta migrazione/trasferimento utenze inoltrata dal Recipient. 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 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 presentando un IVR



(Interactive Voice Response) bensì il diretto accesso ad un c.d. "Operatore umano" non consente 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 all'indirizzo <http://www.unidata.it/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'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 lett. d) 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 per quanto oggetto della 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 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 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 viene ridotto al 50%.

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 alla pagina web <http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=106>, è competente, salvo diversa disposizione di legge, il Foro di Roma. Per la disciplina di dettaglio vale quanto riportato nelle Condizioni generali e particolari di contratto pubblicate sul sito web dell'Unidata SpA ([www.unidata.it/infolegali](http://www.unidata.it/infolegali) )

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 2015**

Per l'anno 2014, UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
- percentile 95% del tempo di fornitura: < **50** 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 (es. della connessione xDSL) 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.

- 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 2014.

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 per l'anno di riferimento

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

- 7) Tempo di risposta a reclami: massimo **30** gg.

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

### **Fonte dati:**

<b>Indicatore</b>	<b>Fonte Dati</b>
indicatore 1)	Sistema gestionale amministrativo e DB gestionale Ordini
indicatori 2) e 3)	Sistema gestionale ticketing OTRS
indicatore 4)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami
indicatore 5)	N/A
indicatore 6), 7) e 8)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami

## **RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2014 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA**

### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:**

percentile 95% del tempo di fornitura: <50 gg. .... **non raggiunto (105,5 giorni)**

percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg. .... **non raggiunto (147 giorni)**

è stato inoltre:

(i) fornito l'80% dei servizi entro il tempo massimo contrattuale .....**raggiunto (78,77%)**

**2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 10 % ..... raggiunto (5,6%)**

### **3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:**

Percentile 80% del tempo di riparazione: 60 ore; .....**raggiunto (56,5 ore)**

Percentile 95% del tempo di riparazione: 120 ore..... **non raggiunto (127,75 ore)**

### **4) Accuratezza della fatturazione:**

fatture contestate: 1,00 % del totale delle fatture emesse .....**raggiunto (0,05%)**

**5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: ..... servizio non fornito nel 2014**

### **6) % delle fatture contestate per chiamate a**

servizi a sovrapprezzo: nessuna .....**raggiunto (0,0%)**

**7) Tempo di risposta a reclami: 30 gg. .... parzialmente raggiunto (87,28%) - tempo medio 18 gg.**

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

..... **raggiunto come previsto da normativa**

### **Fonte dati:**

<b>Indicatore</b>	<b>Fonte Dati</b>
indicatore 1)	Sistema gestionale amministrativo e DB gestionale Ordini
indicatori 2) e 3)	Sistema gestionale ticketing OTRS
indicatore 4)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami
indicatore 5)	N/A
indicatore 6), 7) e 8)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami

**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
ANNO 2014	62,81%	37,19%	In tecnologia VoIP

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA 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 nelle note) sui servizi indiretti	X	escluso <sup>(4)</sup>			Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento

INFORMATIVA A TUTELA DEI CONSUMATORI  
**CARTA SERVIZI 2015**



M7.1CS del 01/04/2009

<b>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee</b>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<b>Raggiungibilità a totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo<sup>(5)</sup> (SI/NO)</b>		X			Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<b>Aree geografiche servite con accesso diretto</b> <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i>	X				Regione Lazio
<b>Aree geografiche servite con accesso indiretto</b> <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<b>Assistenza telefonica<sup>(6)</sup></b>	X		X		Servizio di <b>Assistenza Tecnica</b> - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 21:30; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di <b>Assistenza Clienti</b> attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 Servizio di <b>Assistenza Commerciale</b> attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
<b>Numeri di assistenza</b>	X				800038320 n. verde unico di <b>Assistenza Clienti</b> (da fisso nazionale) - 0640404500 (da rete mobile o internazionale) 800609000 per Servizio di <b>Assistenza Commerciale</b> (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

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

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	UniAIR Home 7H (UW.P.AH.72560)
Banda nominale	7Mbps in download; 256Kbps in upload (previa verifica tecnica)
Indirizzi IP pubblici n.	N° 1
Indirizzi IP privati	Su richiesta Cliente previa verifica tecnica
Indirizzi IP assegnati staticamente n.	N°0
Indirizzi IP assegnati dinamicamente n.	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)	SI (NO MULTICAST)
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
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	N. Verde 800038320 (da fisso nazionale) N. geografico 0640404500 (da altra utenza) N. diretto: 0640404300 E-mail <a href="mailto:helpdesk@unidata.it">helpdesk@unidata.it</a> Fax 0640404002 Vedi anche: <a href="http://www.unidata.it/contatti">www.unidata.it/contatti</a> <a href="http://www.unidata.it/help/servizi-assistenza">http://www.unidata.it/help/servizi-assistenza</a>
Numeri e indirizzi di assistenza	N. Verde 800038320 (da fisso nazionale) N. geografico 0640404500 (da altra utenza) Fax 0640404002 Vedi anche per singoli reparti di competenza: <a href="http://www.unidata.it/contatti">www.unidata.it/contatti</a> <a href="http://www.unidata.it/help/servizi-assistenza">http://www.unidata.it/help/servizi-assistenza</a>
Tecnologia utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quail 2G/3G, Wi-Fi, satellitare.	WIRELESS (HIPERLAN)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	PC CON PORTE ETHERNET
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	NO
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	NO
Idoneità a ricevere servizi Video	NO
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	ATTIVAZIONE 99,00 EURO UNA TANTUM IVA INCLUSA CANONE MESE 26,00 EURO IVA INCLUSA

**Tabella 1 Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet .**

INDICATORI EX ART. 8 C6 Delib.244/08/CSP e smi		
TIPO/CODICE PRODOTTO	UniAIR Home 7H	UW.P.AH.72560
	Valori download	Valori upload
BANDA MINIMA 5 PERCENTILE (Kbps)	2930	107
BANDA MASSIMA 95 PERCENTILE (Kbps)	6215	240
TASSO INSUCCESSO %	1,4	1,33
MEDIA VELOCITA' TRASMISSIONE (Kbps)	5320	175,5
RITARDO MASSIMO TRASMISSIONE SINGOLA DIREZIONE (ms)		18,8
TASSO PERDITA PING %		1,1

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

<b>Prestazioni fornite con l'offerta di base</b>	<b>Note</b>
Denominazione dell'offerta	UniAIR Home 3H (UW.P.AH.32560)
Banda nominale	3Mbps download; 256Kbps upload (previa verifica tecnica)
Indirizzi IP pubblici	N°1
Indirizzi IP privati	Su richiesta Cliente previa verifica tecnica
Indirizzi IP assegnati staticamente	N°0
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)	SI ( NO MULTICAST)
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Apertura porte su richiesta Cliente (PAT STATICO)
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi QoS	SI
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 assicurarlo	NO - Navigazione Flat
Assistenza tecnica	N. Verde 800038320 (da fisso nazionale) N. 0640404500 (da altra utenza) E-mail <a href="mailto:helpdesk@unidata.it">helpdesk@unidata.it</a> / Fax 0640404002
Numeri e indirizzi di assistenza	N. Verde 800038320 (da fisso nazionale) N. 0640404500 (da altra utenza) E-mail <a href="mailto:helpdesk@unidata.it">helpdesk@unidata.it</a> / Fax 0640404002
Tecnologia utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica , Wireless, quail 2G/3G, Wi-Fi, satellitare.	WIRELESS ( HIPERLAN)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	PC CON PORTE ETHERNET
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	NO
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	NO
Idoneità a ricevere servizi Video	NO
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	ATTIVAZIONE 99,00 euro (una tantum) IVA inclusa CANONE MESE 22,00 euro IVA inclusa

**Tabella 1 Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet .**

INDICATORI EX ART. 8 C6 Delib.244/08/CSP e smi		
TIPO/CODICE PRODOTTO	UniAIR Home 3 H	UW.P.AH.32560
	Valori download	Valori upload
BANDA MINIMA 5 PERCENTILE (Kbps)	754	102
BANDA MASSIMA 95 PERCENTILE (Kbps)	2450	240
TASSO INSUCCESSO %	0,5	0,7
MEDIA VELOCITA' TRASMISSIONE (Kbps)	1980,6	171
RITARDO MASSIMO TRASMISSIONE SINGOLA DIREZIONE (ms)		14,02
TASSO PERDITA PING %		0,8