

INFORMATIVA A TUTELA DEGLI UTENTI



LA CARTA SERVIZI UNIDATA
PER I SERVIZI DI RETE FISSA

LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

La Carta dei Servizi è uno strumento **disposto a tutela degli utenti al fine di assicurare la dovuta trasparenza ed informazione** in relazione:

- ✓ agli impegni assunti da Unidata a favore della clientela residenziale (Utenti “Consumatori”) nell’erogazione dei propri servizi di accesso ad Internet, telefonia ed ulteriori (servizi di rete fissa) nell’ottica del continuo miglioramento del livello qualitativo della fornitura
- ✓ ai diritti assicurati all’utente, consumatore affinché sia assicurato il maggior grado di soddisfazione delle sue aspettative ed esigenze
- ✓ alle caratteristiche del rapporto di fornitura dalla sua instaurazione sino alla sua eventuale cessazione, rappresentando una utile guida per la fruizione di utilità e servizi assicurati al Cliente nel corso e per l’esecuzione del rapporto contrattuale

Per quanto previsto dalla **normativa di settore** disposta dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi integra le Condizioni Generali di Contratto nel disciplinare il rapporto di fornitura e deve considerarsi parte, assieme all’informativa precontrattuale, alle schede prodotto ed alla modulistica di servizio, della “documentazione contrattuale”.

Unidata garantisce la **disponibilità** della propria Carta dei Servizi sul proprio sito web (www.unidata.it), nell’area (riservata) cliente “MyUni” e, su richiesta, attraverso il proprio Servizio di Assistenza Clienti.

La Carta Servizi Unidata è soggetta a revisione su base annuale ed è strutturata nelle seguenti quattro sezioni:

- Sez. 1 - L’azienda e i suoi Valori
- Sez. 2 -L’offerta di Servizi
- Sez. 3 - La gestione del rapporto di fornitura
- Sez. 4 -I Servizi di Assistenza ed i Punti di Contatto

INDICE DEGLI ARGOMENTI

SEZIONE 1 - L'AZIENDA E I SUOI VALORI	4
1.1 L'Unidata dalle origini ad oggi	4
1.2 Valori e Principi aziendali	4
SEZIONE 2 - L'OFFERTA DI SERVIZI	5
2.1 Aree di attività	6
2.1.1 Fibra & Networking	6
2.2.2. Cloud & Data Center	6
2.2.3 IoT & Smart Solutions	7
2.2 L'Offerta Unidata	7
SEZIONE 3 - LA GESTIONE DEL RAPPORTO DI FORNITURA	7
3.1 La Trasparenza informativa	7
3.2 I Momenti del rapporto di fornitura	9
3.3 Fatturazione e Modalità di pagamento	11
3.4 I Processi di Trasferimento delle utenze (Portabilità Pura e Migrazioni OLO2OLO)	12
3.5 Depositi a garanzie e Servizi prepagati	13
3.6 La gestione dei consumi	13
3.7 La gestione dei Reclami e il riconoscimento degli Indennizzi	13
3.7.1 Somme erroneamente addebitate	14
3.7.2 Indennizzi	14
SEZIONE 4 - I SERVIZI DI ASSISTENZA E I PUNTI DI CONTATTO	15
4.1 Le Aree di competenza dei Servizi di Assistenza	15
4.2 Numero verde (unico) di Assistenza Clienti	16
4.3 I Servizi di Assistenza Clienti	16
4.3.1 Il Servizio di Assistenza Amministrativa	16
4.3.2 Il Servizio di Assistenza Tecnica (standard)	17
4.3.3 Il Servizio di Assistenza Commerciale	18
4.4 Indicatori standard di Qualità	19
4.5 Accertamento e valutazione della Qualità dei servizi	22

SEZIONE 1 - L'AZIENDA E I SUOI VALORI

1.1 L'Unidata dalle origini ad oggi

Fondata nel 1985, l'Unidata opera inizialmente nel settore dell'hardware e della microelettronica, divenendo, negli anni '90, uno dei primi Internet Service Provider italiani e dal 2004 tra i primi operatori telefonici VoIP (Voice over IP).

Azienda di proprietà totalmente italiana con 30 anni di esperienza nel settore delle telecomunicazioni, dispone di una propria infrastruttura in fibra ottica di oltre 2.000 km nel territorio di Roma e Provincia mediante la quale garantisce servizi di accesso ad Internet ad altissime prestazioni (banda ultra-larga) secondo l'architettura FTTH (Fiber To The Home) assicurando la copertura dei servizi anche mediante collegamenti radio FWA in aree prive di infrastrutture di centrale (c.d. *aree digital divide*).

Dotata di proprio un Data Center ad altissime prestazioni ed affidabilità, annovera tra i suoi servizi anche soluzioni Business di Hosting, Co-location e Cloud Computing (nelle architetture IaaS, PaaS, SaaS).

L'azienda, dotata di idonee autorizzazioni per la fornitura di reti, sistemi e servizi di comunicazione elettronica sull'intero territorio nazionale, assicura un Sistema di Gestione della Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN/ISO 9001:2015 (per il settore IAF33 e IAF 28) ed opera nel rispetto di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato in conformità alla norma UNI ISO/IEC 27001:2013 con applicazione, nell'erogazione di servizi di Cloud Computing, delle linee guida 27017: 2015 e 27018:2019.

L'azienda ha conseguito la certificazione ai sensi della norma UNI ISO 14001:2015 (Sistema di Gestione Ambientale) nel corso dell'anno 2021.

L'attenzione di Unidata, da sempre prestata all'innovazione e al futuro delle telecomunicazioni, si rivolge oggi anche alla c.d. "quarta rivoluzione industriale" e alle soluzioni per l'industria 4.0, di cui l'Internet of Things (IoT) è principale motore; tutto ciò si è già tradotto in innovative ricerche ed applicazioni della tecnologia di trasmissione wireless denominata LoRa™ e del relativo standard di rete LoRaWAN™ che pongono l'azienda all'avanguardia in questo ambito nel panorama nazionale.

Dal maggio 2017 Unidata ha ottenuto la certificazione ELITE, programma di Borsa Italiana e piattaforma internazionale di servizi integrati, creata per guidare le migliori aziende del Paese nei loro progetti di crescita. A partire dal 2019 ha attivato un progetto di quotazione sul mercato AIM Italia di Borsa Italiana, conclusosi il 20 febbraio 2020 con la quotazione delle azioni ordinarie e dei warrant della Società sul mercato AIM Italia ("AIM Italia") dedicato principalmente alle PMI ed alle società ad elevato potenziale di crescita.

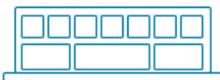
1.2 Valori e Principi aziendali

Unidata opera ed eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi e valori:

Uguaglianza	di condizioni di trattamento per tutti i clienti su tutto il territorio nazionale, nel rispetto di criteri di obiettività, qualità e responsabilità etica e sociale ed assicurando condizioni agevolate di servizio nel rispetto delle previsioni di legge e della normativa di settore.
-------------	--

Partecipazione	dell'utenza al processo di continuo miglioramento dei servizi sia attraverso strumenti diretti di rilevazione della c.d. "Customer Satisfaction" sia attraverso un continuo processo di analisi e monitoraggio di preposti indicatori di qualità.
Trasparenza	chiarezza e comprensibilità delle condizioni di offerta e contrattuali allo scopo di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte degli utenti ed il rispetto dei termini di servizio concordati.
Cortesia	e disponibilità del proprio personale nella gestione dei rapporti con gli utenti al fine di assicurare ogni possibile sforzo volto alla soddisfazione delle loro esigenze, agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.
Efficienza	ed efficacia quali obiettivi strategici aziendali perseguiti mediante il processo di continuo miglioramento e l'adozione di soluzioni tecnologiche e procedurali innovative nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità
Continuità	nell'erogazione dei servizi assicurata mediante misure di sicurezza e di protezione fisico-logica, la ridondanza delle infrastrutture necessaria ad assicurare la disponibilità ed il ripristino dei servizi in caso di guasto e procedure dirette a minimizzare i tempi di esecuzione degli interventi manutentivi
Riservatezza	disponibilità e integrità dei dati degli utenti in ottemperanza alle vigenti previsioni normative in materia di trattamento (Privacy) e nel rispetto dei requisiti del proprio Sistema di Gestione della sicurezza delle informazioni ai sensi della norma 27001:2013.
Sicurezza	informatica dei propri sistemi e servizi al fine di tutelare l'utenza da agenti malevoli e garantire la continuità operativa dei servizi e del business aziendale anche attraverso l'utilizzo di strumenti di protezione cibernetica avanzati ormai indispensabili per chi opera nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica

SEZIONE 2 - L'OFFERTA DI SERVIZI



Unidata, Società fondata nel 1985, si è affermata nel corso degli anni come azienda di Telecomunicazioni caratterizzata da servizi innovativi e all'avanguardia nel campo delle reti e di Internet. Sempre vicina alle esigenze dei Clienti, con particolare attenzione alla qualità, alla *customer care* e all'assistenza post-vendita, ha sempre fatto della continua innovazione un elemento fondamentale e caratterizzante.

L'Azienda opera sia nel settore delle piccole e medie che delle grandi imprese, oltre che con la Pubblica Amministrazione, Operatori di Telecomunicazione e utenza residenziale (Privati/Consumer).

Nel 2017 ha conseguito la certificazione Elite di Borsa Italiana e nel marzo 2020 si è quotata sul segmento AIM di Borsa Italiana.



Commercium M26
00148 Roma

T +39 06 404041
F +39 06 40404002
info@unidata.it
www.unidata.it

N. REA 956645
Capitale Soc. € 2.464.642 i.v.
Codice Fiscale/Partita IVA
IT06187081002

Internet ad altissima velocità, reti private e servizi di Data Center. Inoltre, grazie alla conoscenza ed esperienza nel campo dei servizi wireless e dei servizi di telefonia VoIP ha potuto proporre ai Clienti un'offerta completa di servizi nel campo delle Telecomunicazioni. L' Internet of Things, ultimo arrivato nella declinazione wireless a basso consumo ed ampia copertura, consente soluzioni di Smart Objects negli edifici e sul territorio.

Tutti i servizi di Unidata sono caratterizzati da attività di customer care e post-vendita di altissimo livello, grazie ad un sistema di call-center interno e ad operatori specializzati con formazione continua a qualificata.

L'attività è organizzata in tre aree di attività: Fibra & Networking, Cloud & Data Center, IoT & Smart Solutions.

2.1 Aree di attività

2.1.1 Fibra & Networking



I servizi di accesso ad Internet offerti da Unidata ai propri Clienti Consumer e Business si avvalgono di una infrastruttura di accesso proprietaria interamente in Fibra Ottica strutturata secondo l'architettura FTTH (Fiber to the Home) che si estende per circa 3.500 Km con copertura pari a circa 150.000 Unità Immobiliari Residenziali e Business; le tecnologie GPON e Point to Point (P2P) assicurano grande potenzialità, lunga aspettativa di servizio, velocità e scalabilità.

Detta Rete proprietaria, attualmente, si estende principalmente sul territorio di Roma Capitale e della Regione Lazio ma sono in già essere attività progettuali ed esecutive che ne assicureranno, nel breve, l' espansione. La fornitura dei servizi di accesso ad Internet è, comunque, garantita su tutto il territorio nazionale anche grazie a mutui accordi di fornitura con i maggiori operatori *Wholesale* nazionali.

Unidata dispone, inoltre, di licenza ad operare con tecnologia radio/wireless di rete fissa (Fixed Wireless Access - FWA) sulla frequenza 26 GHz sull'intero territorio della Regione Lazio, mediante la quale ha la possibilità di assicurare la fornitura di servizi di connettività radio a banda ultra-larga e di back-up anche in aree periferiche con carenza di connessioni *wired*.

Unidata è inoltre Operatore autorizzato all'erogazione del servizio di telefonia di rete fissa sull'intero territorio nazionale che assicura ai propri Clienti sia attraverso proprie risorse di numerazione (geografiche di rete fissa) sia mediante la gestione dei processi di portabilità inter-operatore (c.d. Number Portability Pura) sia, in relazione all'ambito Business, mediante soluzioni gestionali di centralini (PBX) fisici o virtuali, in sede Cliente o c.d. "remoti";

Nel corso degli ultimi anni Unidata ha sviluppato una importante attività di fornitura in modalità *Wholesale* ad importanti operatori di telecomunicazione in co-investimento fornendo risorse di rete secondo il regime detto IRU (Indefeasible Right of Use).

2.2.2. Cloud & Data Center



Unidata dispone di una infrastruttura di Data Center proprietaria,, caratterizzata da un livello di affidabilità e sicurezza conforme ai requisiti detto TIER IV (massimo livello di Business Continuity). Attraverso tale infrastruttura Unidata offre ai propri Cliente Business Servizi di Co-location, Hosting, Housing e Cloud Computing (nelle architetture SaaS, IaaS e PaaS) nonché di Data Storage, *Disaster Recovery* ed ulteriori secondo specifiche personalizzazioni.

Mediante tale infrastruttura Unidata offre ai propri Clienti anche Servizi di Sicurezza (Firewalling e similari) sia in forma “dedicata”, integrati anche a soluzioni per reti private e Data Center, che inclusi nella propria offerta di connettività.

I servizi di Data Center offerti sono sinergici con quelli di rete, grazie alla possibilità di connettere le sedi del Cliente direttamente ai server con fibre ottiche dedicate.

2.2.3 IoT & Smart Solutions

Da diversi anni Unidata sviluppa anche servizi, soluzioni e progetti in ambito IoT (Internet of Things) grazie all'utilizzo dell'innovativa tecnologia wireless LoRa™ e al relativo protocollo di rete LoRaWAN™ mediante proprie tecnologie di gestione, infrastrutture di rete proprietarie e lo sviluppo di una rete multiregionale.



L'Azienda ha, in materia, una ampia capacità progettuale e realizzativa (sia in relazione ad applicazioni verticali che ad infrastrutturazione di reti) grazie ad un Team dedicato di Ricerca e Sviluppo, collaborazioni con Istituti di Ricerca ed Università e partecipazioni a bandi di Ricerca specifici.

2.2 L'Offerta Unidata

Il panorama delle Offerte sottoscrivibili per l'utenza Residenziale (Consumer) e Micro- Business e la relativa documentazione informativa di riferimento, è resa disponibile sul sito web Unidata (www.unidata.it) o, a richiesta, mediante la rete di assistenza e di vendita dedicata al mondo Consumer.

Le Condizioni Generali (e Particolari) di Contratto che disciplinano i rapporti di fornitura con l'utenza Residenziale e Micro- Business sono redatte al fine di garantire il più ampio livello di trasparenza informativa e si ispirano a principi di correttezza, buona fede ed eguaglianza di trattamento.

La rete Commerciale Unidata specificatamente dedicata all'utenza Business assicura la massima disponibilità e professionalità nella rilevazione, ricezione e valutazione dei requisiti di servizio necessari e attesi dai Clienti, garantendo Offerte strutturate e personalizzate idonee a soddisfare anche le esigenze di servizio più innovative e complesse.

La disponibilità di risorse tecniche altamente specializzate e di servizi di assistenza dedicati garantisce un elevato livello di professionalità ed attenzione nell'erogazione e manutenzione dei Servizi.

I rapporti contrattuali con l'utenza Affari/Business sono definiti mediante negoziazione con la Controparte e garantiscono il corretto bilanciamento degli interessi delle Parti al fine di garantire rapporti di fornitura, duraturi nel tempo, improntati all'efficienza, alla correttezza, al rispetto e, soprattutto, alla soddisfazione delle necessità di servizio dell'utenza.

SEZIONE 3 - LA GESTIONE DEL RAPPORTO DI FORNITURA

3.1 La Trasparenza informativa

Unidata assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, contrattuali, tecniche e prestazionali dei propri servizi nel rispetto della normativa vigente e del principio di buona fede commerciale; in tal senso:

- Ottempera agli obblighi informativi previsti dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.) attraverso la propria "Informativa precontrattuale",
- Assicura piena informazione sulle caratteristiche tecnico-commerciali delle proprie offerte commerciali attraverso la preposta Sezione di "Trasparenza informativa" presente sul proprio sito web www.unidata.it
- Garantisce in fase precontrattuale e contrattuale, la disponibilità delle informazioni relative ai contributi e costi imputabili in caso di:
 - recesso contrattuale
 - intervento di assistenza tecnica imputabile alla responsabilità del Cliente
 - mancata restituzione o danneggiamento degli apparati hardware forniti in comodato d'uso per la fruizione dei servizi
- Rende costantemente disponibili le informative in materia di trattamento dei dati sia nell'ambito della documentazione contrattuale che attraverso la preposta sezione "Privacy" presente nel proprio sito web "www.unidata.it"
- Riporta nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'ulteriore documentazione contrattuale:
 - le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei singoli servizi contrattualizzati, nonché le loro caratteristiche e prestazioni tecniche , incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
 - i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
 - le indicazioni relative al tempo di fornitura del collegamento iniziale, ai tipi di servizio di manutenzione offerti, agli indennizzi e ai rimborsi spettanti agli abbonati nel caso di servizio non soddisfacente, nonché alle modalità di risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia;
- Garantisce la possibilità di sottoscrizione telematica dell'Offerta nei medesimi termini e modalità e con le medesime garanzie assicurate nella gestione delle sottoscrizioni mediante i canali tradizionali, assicurando il medesimo o maggiore grado di riservatezza dei relativi dati telematici e le usuali possibilità di interazione con i preposti servizi di assistenza clienti.
- Fornisce, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- Informa i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- Informa i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione dei servizi secondari e/o associati al servizio principale e degli ulteriori previsti dalle condizioni contrattuali di servizio e/o dalla normativa di settore (quali ad es. la portabilità della numerazione, la migrazione della risorsa d'accesso, la pubblicazione negli elenchi telefonici, il blocco selettivo di chiamata verso le numerazioni a sovrapprezzo, la restituzione del credito per utenze prepagate, il sistema di antifrode telefonica, il servizio antispam ed ulteriori servizi di sicurezza informatica) mediante la

preposta documentazione di servizio (modulistiche di richiesta e condizioni particolari di contratto) sempre disponibili sulla pagina Assistenza del sito web www.unidata.it.

- Assicura, inoltre, ai propri Clienti la disponibilità di una specifica “area web” (MyUni) dove:
 - poter verificare lo stato dei pagamenti e dei propri consumi telefonici;
 - poter gestire e consultare le segnalazioni di assistenza;
 - poter gestire in autonomia servizi di centralino e trasferimento di chiamata;
 - provvedere o segnalare le necessarie modifiche dei dati anagrafico-contrattuali.
- Garantisce disposizioni contrattuali e procedure commerciali ed operative:
 - in materia di c.d. “modem libero”, conformi a quanto previsto, in ultimo, dalla Delibera 348/18/CONS e s.m.i. assicurando specifica pagina informativa del suo sito web (https://www.unidata.it/modem_libero/);
 - in materia di “costi di recesso e trasferimento utenze” conformi alla normativa di settore espressa dalle Delibere AGCom in materia di trasparenza delle condizioni di offerta;
 - In materia di gestione dei contenziosi e pagamenti in linea con le disposizioni normative e di settore anche con riferimento alla gestione dei mancati o ritardati pagamenti e nel riconoscimento degli indennizzi

3.2 I Momenti del rapporto di fornitura

Il Contratto, si perfeziona ed il relativo rapporto di fornitura si instaura con l'accettazione da parte di Unidata della richiesta di fornitura del Servizio inviata dal Cliente mediante la sottoscrizione del Modulo d'Ordine ed eventualmente, ove necessario, dell'ulteriore documentazione di servizio.

In ogni momento del processo di sottoscrizione, all'utente viene assicurata la disponibilità di tutte le informazioni pre-contrattuali e contrattuali, di quelle relative alle caratteristiche delle offerte sottoscrivibili, di quelle relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei correlati diritti, di eventuali oneri e costi correlati all'esercizio del rapporto di fornitura. Tali informazioni sono rese disponibili anche mediante il sito web www.unidata.it e/o mediante il servizio di assistenza commerciale raggiungibile al numero verde 800.609.000 e/o all'indirizzo email sales@unidata.it

L'Utente privato/consumer che intende sottoscrivere la fornitura di uno specifico profilo d'Offerta Unidata può, alternativamente, provvedervi nelle seguenti forme:

- Sottoscrizione telematica dell'ordine di fornitura:

l'Utente si collega al sito web www.unidata.it e, fornendo i dati necessari nel preposto modulo telematico, chiede la verifica di copertura del suo indirizzo. Qualora, la verifica effettuata evidenzia l'immediata disponibilità di copertura FTTH su Rete Unidata, l'Utente riceve automaticamente una email contenente uno specifico link di accesso al portale di sottoscrizione telematica dell'ordine. Ove la copertura risulta assicurata mediante rete diversa da quella Unidata, quest'ultima, effettuate le necessarie verifiche, trasmette all'Utente una Email di riscontro contenente, in caso di esito positivo, lo specifico link di cui sopra. Il Cliente, accedendo al portale Unidata, è immesso nella procedura di sottoscrizione nell'ambito della quale, verificata la documentazione pre-contrattuale e contrattuale resa disponibile:

- fornisce i dati anagrafici ed ulteriori necessari alla finalizzazione dell'ordine, compilando anche le eventuali modulistiche necessarie all'attivazione di ulteriori servizi (quali per es. Number Portability, la pubblicazione negli elenchi telefonici, etc.)
- assicura i relativi consensi e le necessarie sottoscrizioni finalizzando l'invio dell'ordine.

Qualora l'utente non termini immediatamente la procedura di sottoscrizione, sospendendo la compilazione, può effettuare, mediante il medesimo link, nuovi accessi al modulo nei successivi 15 giorni.

Dopo la sottoscrizione finale dell'ordine e il suo inoltro in Unidata, l'Utente riceve una email di conferma di accettazione dell'Ordine sottoscritto e, in allegato, un report completo di tale ordine, così da poter agevolmente rilevare eventuali errori e/o imprecisioni dandone eventualmente segnalazione al preposto servizio di assistenza commerciale Unidata.

- Sottoscrizione non telematica dell'ordine di fornitura:

l'Utente, a seguito di un contatto commerciale (inbound/outbound diretto/indiretto) riceve dall'incaricato commerciale brevi manu e/o mediante email la documentazione pre-contrattuale e contrattuale che provvede a compilare debitamente e sottoscrivere in tutte le sue parti il Modulo d'Ordine, l'informativa privacy e la eventuale necessaria modulistica di servizio, restituendola ad UNIDATA, alternativamente, mediante Email, PEC, Fax, posta ordinaria o *brevi manu* al medesimo incaricato commerciale unitamente a copia di un documento di identità personale. Unidata, verificata la completezza della documentazione ricevuta ed effettuate le necessarie attività di verifica, trasmetterà al sottoscrittore la comunicazione di accettazione dell'Ordine e del relativo perfezionamento del contratto.

Nel processo di sottoscrizione il Cliente potrà esercitare il diritto di avvalersi di un proprio apparato terminale rinunciando alla fornitura dello stesso in comodato d'uso da parte di Unidata ove previsto dalla specifica Offerta sottoscritta.

In entrambe i casi l'Utente sottoscrittore, riceve in fase di sottoscrizione, almeno:

- l'informativa pre-contrattuale (M7.1CGC_Annesso_Informativa precontrattuale)
- le Condizioni Generali di Contratto e, nel caso, le Condizioni Particolari di Contratto
- l'informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 Regolamento EU 679/2016 (GDPR)

L'efficacia del Contratto (stipulato quale contratto per adesione ex artt. 1341 e 1342 c.c.) decorre, dal giorno della sottoscrizione; la sua durata è almeno pari a 12 mesi ma non superiore ai 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione dei servizi, con tacito rinnovo per eguale periodo di tempo, fatta salva l'inoltro di disdetta scritta, trasmissibile nelle medesime forme assicurate per la stipula, con un anticipo di 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza naturale o rinnovata.

A partire dalla data di efficacia del contratto e nel corso del rapporto di fornitura, resta ferma la facoltà del Cliente di esercitare:

- c.d. diritto di "ripensamento" entro i 14 gironi dalla sottoscrizione così come disciplinato dall'art.52 del D.lgs.206/05 e s.m.i fatto salvo il caso in cui lo stesso non abbia provveduto specificatamente a farne rinuncia in fase di sottoscrizione.
- il diritto di recesso così come disposto dalla L. 40/2007 e s.m.i. (legge di conversione del c.d. "Decreto Bersani" – D.lgs. n.7/07) ed alle linee guida di cui, in ultimo, alla Delib. n. 487/18/CONS

senza apposizione di penali e fatta salva l'applicazione, ove dovuto, del contributo di disattivazione nella misura specificatamente indicata nel preposto tariffario.

Ove il Cliente abbia beneficiato di un regime promozionale connesso al vincolo di durata minima del contratto, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere ad Unidata, nelle forme previste dalla legge, gli importi non imputati in pagamento dalla Unidata in virtù della promozione sottoscritta.

- in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi "nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso" o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico come riportato nel preposto tariffario (LS7.4AP Tariffario Apparatati in comodato uso) disponibile nella Sezione Assistenza del sito web www.unidata.it

3.3 Fatturazione e Modalità di pagamento

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

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

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

All'interno del documento di fatturazione sono riportate in maniera chiara ed intellegibile tutte le informazioni relative alla voce imputata in pagamento, al periodo di fatturazione nonché, ove previsto dalla natura dei servizi, i "codici di trasferimento utenze" necessari per la "migrazione" delle risorse e la "portabilità" del numero di cui al successivo Par. 3.4.

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

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

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

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

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

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

3.4 I Processi di Trasferimento delle utenze (Portabilità Pura e Migrazioni OLO2OLO)

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

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

- l'indicazione in fattura;
- i Servizi di Assistenza Clienti di cui al successivo Par. 4.3
- l'accesso riservato nell'area Cliente (MyUni)

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

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

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

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

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

Nel caso in cui il Cliente provveda a chieder il "trasferimento utenza" (migrazione/ NP) relativamente al Servizio principale oggetto del rapporto di fornitura in essere, ciò comporterà, salvo contestuale,

espressa e diversa indicazione del Cliente, l'interruzione del rapporto contrattuale di fornitura nella sua interezza con relativa cessazione degli ulteriori Servizi e contestuale addebito del c.d. “*contribuito di disattivazione*” come riportato nel Tariffario Contributi disattivazione Servizi – costo recesso (<https://www.unidata.it/offerte-commerciali-sottoscrivibili/>)

3.5 Depositi a garanzie e Servizi prepagati

UNIDATA, nei limiti di quanto Contrattualmente previsto e in specifici casi, si riserva la facoltà di chiedere la costituzione di idonei depositi a garanzia del pagamento del traffico futuro oppure attivare modalità di pagamento di tipo prepagato; in tale ultimo caso, 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.

3.6 La gestione dei consumi

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

Il Cliente può costantemente verificare l'andamento dei propri consumi attraverso l'“area web dedicata” (MyUni) e/o chiedendo evidenza del traffico telefonico generato al massimo nei 6 mesi precedenti mediante la preposta modulistica di richiesta disponibile sul sito web www.unidata.it alla Pagina “Assistenza” Sez. “Modulistica Servizi”.

UNIDATA assicura ai Clienti un sistema di antifrode telefonica diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico. Detto sistema prevede due distinte tipologie di strumenti di controllo:

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

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

3.7 La gestione dei Reclami e il riconoscimento degli Indennizzi

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

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

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente:

- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti di cui al successivo Par. 4.3
- Per posta elettronica (ordinaria) mediante segnalazione inviata all'indirizzo reclami@unidata.it con relativa apertura di specifica segnalazione di reclamo (c.d. Ticket);
- Per posta elettronica certificata (PEC) mediante segnalazione inviata all'indirizzo regolamentazione@pec.unidata.it;
- Via FAX al n. +39 06 40404002
- Per posta raccomandata A/R diretta alla sede legale della Unidata S.p.A. sita in Viale A. G. Eiffel, 100 – c/o Commercium modulo M26 - 00148 Roma

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

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

La verifica e valutazione della fondatezza del reclamo e della legittimità a richiedere il relativo indennizzo sarà svolta innanzitutto con riguardo alla presenza, ai termini di gestione e di imputabilità in chiusura della correlata segnalazione di assistenza di cui al successivo Par. 4.3.2.

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;

3.7.1 Somme erroneamente addebitate

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

3.7.2 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. 4.3.2 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. 4.3.2 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/riciesta di indennizzo nelle forme previste al presente Paragrafo;
- l'analisi operata sulla segnalazione effettuata e sugli interventi di assistenza tecnica effettuati, ovvero sull'operato del/i settore/i preposti allo svolgimento dell'attività, abbia evidenziato omissioni, carenze, ritardi e/o comunque la responsabilità diretta dell'Unidata e, dunque, la fondatezza di quanto contestato nella segnalazione/reclamo.

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

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

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

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

SEZIONE 4 - I SERVIZI DI ASSISTENZA E I PUNTI DI CONTATTO

4.1 Le Aree di competenza dei Servizi di Assistenza

Dettaglio generale delle competenze per ciascun Servizio di Assistenza Clienti

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

Tipo di servizio	Competenze generali*
Assistenza amministrativa	Richieste di informazioni e/o documentazione relative a pagamenti, scadenze, insoluti, storni e riconsegna di apparati forniti in comodato d'uso ai Clienti, rapporto contrattuale in

	essere, segnalazioni di modifiche dell'anagrafica dell'intestatario del contratto, informazioni relative ai costi e alle modalità di recesso contrattuale, voltura, contenuti delle fatturazioni
Assistenza Tecnica (Help Desk)	Segnalazione disservizi, richieste di informazioni e parametri di configurazione, richieste di modifiche e documentazione di natura tecnica
Assistenza Commerciale	Richieste di informazioni e/o documentazione relative ai prodotti, servizi ed articoli a contratto, ai listini e alle offerte commerciali, alle tariffe telefoniche e alle aree di copertura dei servizi di connettività, alle tempistiche di attivazione dei servizi, trasloco della sede di erogazione

4.2 Numero verde (unico) di Assistenza Clienti

La Unidata, 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 Servizi di assistenza deputati ai vari aspetti di erogazione del servizio.

Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) e relativi Servizi

Settore/Funzione	Numeri di Assistenza	Selezione IVR	Numero Verde
Amministrazione	+39 06 404041 800.038.320	1	
Assistenza Tecnica (Help-Desk)	+39 06 404041 800.038.320	2	
Settore Commerciale	+39 06 404041 800.038.320	3	800.609.000
Inoltro segnalazioni tramite Operatore	+39 06 404041 800.038.320	4	

4.3 I Servizi di Assistenza Clienti

4.3.1 Il Servizio di Assistenza Amministrativa

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

n. verde 800038320 - selezione 1 -	Per chiamate da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP Unidata, la chiamata è gratuita;
	La numerazione NON accetta chiamate da utenza cellulare di rete

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

4.3.2 Il Servizio di Assistenza Tecnica (standard)

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

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

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

- **consentire l'identificazione del segnalante** (nome/cognome dell'intestatario del contratto e riferimento telefonico, possibilmente cellulare, di referente per comunicazioni);
- **consentire l'identificazione del rapporto contrattuale** in essere con Unidata (n. contratto e/o codice Cliente);

- **consentire la definizione della problematica** tecnica in essere e/o dell'informazione tecnica necessaria e/o dell'attività tecnica richiesta;
- in caso di richieste tecniche relative a circuiti ADSL (xDSL), **consentire la localizzazione geografica** del circuito (toponomastica del luogo di attestazione del circuito);

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

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

Resta scontato che **l'esistenza di un disservizio tecnico deve essere tempestivamente segnalata per poter velocizzare le procedure di risoluzione.** Eventuali richieste di risarcimento che risultassero dipendenti da ritardi nella segnalazione imputabili al Cliente non potranno essere accolte dalla Unidata S.p.A. 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 S.p.A. in fase di stipula del contratto e/o successivamente, **NON** potrà essere ad alcun effetto imputata all'Unidata S.p.A.; 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".

4.3.3 Il Servizio di Assistenza Commerciale

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

n. verde 800038320

per chiamate **da utenza di rete fissa nazionale e per chiamate da utenza VoIP** Unidata, la chiamata è gratuita;

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

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

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

4.4 Indicatori 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 s.m.i.(Telefonia vocale fissa) e n. 131/06/CSP così come modificata dalla Delib. 244/08/CSP.e s.m.i.(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.

4.4.1 Telefonia vocale di rete 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*)

4.4.2 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 sul sito web www.unidata.it (Pagina "Assistenza" Sez. "Trasparenza Offerte").

4.5 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 e in ottemperanza ad ulteriori disposizioni normative poste a tutela dell'utenza.

UNIDATA si impegna a garantire gli standard sopra menzionati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo fermo restando l'impegno 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 mediante i propri servizi di assistenza Clienti e mediante specifiche attività di valutazione diretta ed indiretta del livello di *Customer satisfaction*.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FONIA FISSA¹ OBIETTIVI 2022

Per l'anno 2022, UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

ID	INDICATORE	OBIETTIVO ANNUALE
1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:	Percentile 95% del tempo di fornitura: < 70 gg; Percentile 99% del tempo di fornitura : < 90 gg.
1.1	Percentuale di attivazioni entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 gg.) ²	Non inferiore all' 80% rispetto al totale annuo
2	Tasso di malfunzionamento:	Non superiore all' 8% rispetto alle linee attive
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: (T max. contrattualmente previsto: <60h) ³	Percentile 80% del tempo di riparazione: < 60 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: < 120 ore
4	Accuratezza della fatturazione (% fatturazioni contestate che risultano errate)	Non superiore all' 1% rispetto al totale annuo
5	Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Servizio non fornito
6	Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo:	0% rispetto al totale delle fatture emesse nell'anno
7	Tempo di risposta ai reclami % rispetto SLA (T max. 45 gg.)	T medio: 20 gg. Non inferiore all' 80%.
8	Tempo di riconoscimento rimborso automatico - indennizzi:	Entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione importo

Fonte dati:

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

¹ Gli obiettivi riportati devono intendersi riferiti ai tempi massimi contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet associato e necessario all'erogazione di servizi di fonia in tecnologia VoIP

² Con esclusione dei casi in cui il ritardo sia estraneo alla responsabilità Unidata e/o determinato dalla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

³ 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.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FONIA FISSA⁴ RISULTATI 2021

Per l'anno 2021, UNIDATA ha conseguito i seguenti risultati di qualità:

ID	INDICATORE	RISULTATO ANNUALE
1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:	Percentile 95% del tempo di fornitura: 79,5 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura : 95,9 gg.
1.1	Percentuale di attivazioni entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 gg.) ⁵	95,5% rispetto al totale annuo
2	Tasso di malfunzionamento:	1,16 % rispetto alle linee attive
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: (T max. contrattualmente previsto: <60h) ⁶	Percentile 80% del tempo di riparazione: 22,2 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 28,7 ore
4	Accuratezza della fatturazione (% fatturazioni contestate che risultano errate)	0,13% rispetto al totale annuo
5	Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Servizio non fornito
6	Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo:	0% rispetto al totale delle fatture emesse nell'anno
7	Tempo di risposta ai reclami % rispetto SLA (T max. 45 gg.)	T medio:19,2 gg. 84.8%
8	Tempo di riconoscimento rimborso automatico - indennizzi:	raggiunto come previsto da normativa

Fonte dati:

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

⁴ Gli obiettivi riportati devono intendersi riferiti ai tempi massimi contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet associato e necessario all'erogazione di servizi di fonia in tecnologia VoIP

⁵ Con esclusione dei casi in cui il ritardo sia estraneo alla responsabilità Unidata e/o determinato dalla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

⁶ 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.

Allegato 13 - Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa anno 2022

Tipologia di utenza servita (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno precedente quello di riferimento)	Privato	Affari	Note
2021	83,6%	16,4%	Le percentuali riportate devono intendersi riferite all'intera base Clienti Unidata (Customer Base) ed all'insieme delle tipologie di servizi forniti

Prestazioni fornite con l'offerta di base di telefonia vocale fissa	SI	NO	Gratuito	A pagamento	Note
<i>Possibilità di collegare un apparecchio fax</i>	X				Previa verifica tecnica
<i>Possibilità di collegare un modem per dial-up</i>		X			Il servizio voce Unidata si basa su collegamenti in F.O. FTTH a banda ultra larga e/o a banda larga di tipo Xdsl o Radio Lan
<i>Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti</i>	X				Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti</i>	X	Nota ⁽⁴⁾			Servizio erogato in modalità permanente, disattivabile solo previa richiesta scritta del Cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL</i>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento
<i>Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee</i>		X			N/A, servizio non disponibile per l'anno di riferimento ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo⁽⁵⁾</i>		X			Raggiungibilità parziale subordinata ad espressa dichiarazione di volontà del cliente ai sensi della Delib. 600/09/CONS
<i>Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzativo)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.
<i>Aree geografiche servite con accesso indiretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzativo)</i>	X				Copertura dell'intero territorio nazionale.

<i>Assistenza telefonica</i> ⁽⁶⁾	X		X		<p>Servizio di Assistenza Tecnica - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 21:30; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di Assistenza Clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 Servizio di Assistenza Commerciale attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00</p>
<i>Numeri di assistenza</i>	X		X	X	<p>Assistenza Clienti (Tecnica/Amministrativa/Commerciale/Reclami): - 800038320 n. verde unico (rete fissa nazionale) - 06 404041 n. VoIP (rete mobile /rete Unidata) - 800609000 per Servizio di Assistenza Commerciale (nuovi clienti da fisso e mobile)</p>

(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