

A TUTELA DEL CLIENTE

CARTA SERVIZI UNIDATA

UTENZA RESIDENZIALE 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 informativa** 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, rappresentando una utile **guida** per la piena fruizione dei 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 STRUTTURATA NELLE SEGUENTI QUATTRO SEZIONI:

VALORI
AZIENDALI

L’AZIENDA E I SUOI
VALORI

I VALORI CHE ISPIRANO
L’OPERATO AZIENDALE

L’OFFERTA DI SERVIZI
LE CARATTERISTICHE DELLA
NOSTRA OFFERTA
COMMERCIALE

OFFERTA DI
SERVIZI

LIVELLI DI
SERVIZIO

I LIVELLI DI SERVIZIO

GLI STANDARD
QUALITATIVI E GLI
IMPEGNI ASSUNTI NEL
RAPPORTO DI FORNITURA

I SERVIZI DI ASSISTENZA
PUNTI DI CONTATTO E
CARATTERISTICHE OPERATIVE
DEI SERVIZI DI ASSISTENZA
CLIENTI

SERVIZI DI
ASSISTENZA

INDICE DEGLI ARGOMENTI

SEZ. 1 – L’AZIENDA E I SUOI VALORI	4
1.1 L’Azienda – 40 anni di innovazione al servizio dell’utenza	4
1.2 I Valori aziendali	5
SEZ. 2 – L’OFFERTA DI SERVIZI	6
2.1 L’Offerta Consumer	6
2.2 Accesso ad Internet in fibra ottica Ultra Broadband	6
2.3 Apparati modem	7
2.4 Servizio telefonico di rete fissa	7
SEZ.3 – I LIVELLI DI SERVIZIO	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)	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	14
3.7.1 Somme erroneamente addebitate	14
3.7.2 Indennizzi	15
SEZ. 4 – I SERVIZI DI ASSISTENZA	16
4.1 Le Aree di competenza dei Servizi di Assistenza	16
4.2 Numero verde (unico) di Assistenza Clienti	16
4.3 Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) per l’accesso ai Servizi di Assistenza	17
4.4 gestione delle segnalazioni di assistenza tecnica	17
4.5 Indicatori e standard di Qualità	19
4.5.1 Telefonia vocale di rete fissa:	19
4.5.2 Accesso ad Internet da postazione fissa:	20
4.6 Accertamento e valutazione della Qualità dei servizi	22
ANNESSE – OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L’ANNO 2023	23

1.1 L'Azienda – 40 anni di innovazione al servizio dell'utenza

Dal 1985 definiamo nuovi standard di innovazione, sicurezza, velocità e affidabilità. Siamo leader nel settore delle telecomunicazioni e offriamo servizi internet ad altissime prestazioni su rete in fibra ottica proprietaria secondo l'architettura FTTH. Abbiamo una offerta diretta a clienti residenziali, imprese e Pubblica Amministrazione, progettiamo e realizzando installazioni complesse anche per medie e grandi realtà industriali, commerciali ed istituzionali. Assicuriamo la disponibilità della nostra rete in fibra ottica in case, strade, quartieri e città dove non era mai arrivata, garantendo il massimo della velocità e sicurezza grazie a un team di professionisti che non condividono solo *know how* ed esperienza ma anche tanta, tanta passione. Lavoriamo affinché i nostri servizi possano migliorare il tuo lavoro, il tuo tempo libero, la tua vita. Innoviamo la nostra offerta di servizi grazie ad un continuo impegno nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni all'avanguardia ed innovative come, per esempio, le applicazioni della tecnologia di trasmissione wireless IoT LoRa™ e del relativo protocollo di rete LoRaWAN™ che pongono l'azienda all'avanguardia in questo ambito nel panorama nazionale.

Siamo autorizzati all'installazione ed erogazione di reti e servizi di comunicazione elettronica e telefonia di rete fissa sull'intero territorio nazionale e certificati secondo i principali e più rilevanti standard di qualità (ISO 9001:2015), di sicurezza delle informazioni (27001:2013 e linee guida 20017 e 27018) e ambientali (ISO 14001:2015). Il nostro data center rispetta i più elevati standard di continuità, ridondanza e sicurezza (TIER IV compliant).

Condividiamo da sempre l'impegno per uno sviluppo sostenibile, attento all'ambiente e alla realtà sociale nazionale ed internazionale, impegnandoci a mantenere standard di *governance* efficaci, efficienti ed eticamente corretti. Abbiamo investito in reti in fibra ottica oltre che per le elevate prestazioni anche perché non richiedono energia quando non sono impiegate nelle trasmissioni ed essendo più affidabili necessitano di minor manutenzione, con riduzioni di oltre il 50% di spostamenti di mezzi, materiali e personale operativo. Dal 2020 abbiamo abbracciato la filosofia Plastic Free in azienda impegnandoci nella lotta alla plastica monouso, modificando i packaging e impiegando materiali più sostenibili. Abbiamo ridotto le emissioni di CO₂ utilizzando energia green per il nostro Data Center, acquistandola da produttori sostenibili e, in parte, autoproducendola attraverso il nostro sistema di pannelli fotovoltaici.

Continuiamo sempre a essere protagonisti dell'innovazione, in tutte le tecnologie destinate a migliorare la vita quotidiana. Essere al servizio delle persone e dello sviluppo sociale e tecnologico, nel rispetto dell'ambiente, sarà sempre nella nostra *vision* per crescere ancora. Tutto questo sempre nella massima trasparenza verso i clienti, il mercato e gli azionisti.

1.2 I Valori aziendali

Questi sono i valori ed i principi che ispirano l'operato quotidiano della nostra Società:

UGUAGLIANZA E PARTECIPAZIONE

Pari 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 attraverso l'analisi del livello di soddisfazione e un continuo processo di monitoraggio di preposti indicatori di qualità.

TRASPARENZA E CORTESIA

Chiarezza e comprensibilità delle condizioni di offerta e contrattuali allo scopo di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte degli utenti e la possibilità di verifica dei termini di servizio concordati. Massima disponibilità del proprio personale nella gestione dei rapporti di assistenza al fine di assicurare la soddisfazione delle esigenze, agevolare l'esercizio dei propri diritti e l'adempimento delle procedure richieste.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

DISPONIBILITA'

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 E SICUREZZA

Protezione dei dati degli utenti in ottemperanza alle vigenti previsioni normative in materia di trattamento (Privacy) e nel rispetto dei requisiti del nostro Sistema di Gestione della sicurezza delle informazioni. Sicurezza 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

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale mediante il nostro sistema di Gestione Ambientale nell'ottica di uno sviluppo sostenibile.



2.1 L'Offerta Consumer

Il panorama delle Offerte sottoscrivibili per l'utenza Residenziale (Consumer e Micro-Business) e la relativa documentazione informativa di riferimento, è disponibile nella sezione "[Trasparenza tariffaria](#)" del sito web www.unidata.it e/o attraverso la rete di assistenza e di vendita dedicata al mondo Consumer.

Le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti di fornitura con l'utenza Residenziale 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, con pieno recepimento di tutte le disposizioni normative di settore poste a tutela e garanzia dell'utente finale.

La piattaforma web di sottoscrizione ordini, resa disponibile all'utenza tramite il servizio di verifica della copertura sul sito web www.unidata.it, assicura un processo semplice, veloce e sicuro per l'individuazione dell'Offerta adatta alle proprie esigenze e per gestione di tutte le attività amministrative e contrattuali necessarie all'attivazione del servizio.

La disponibilità di risorse tecniche altamente specializzate e di servizi di assistenza online e/o telefonici, garantisce un elevato livello di professionalità ed attenzione nel supportare l'utente nella scelta del Servizio più adatto a soddisfare le proprie esigenze.



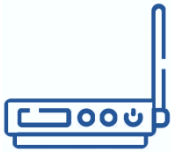
2.2 Accesso ad Internet in fibra ottica Ultra Broadband

La connettività Unidata garantisce la massima velocità per navigare in Internet, gestire file e dati, ascoltare musica e telefonare, riprodurre video in streaming HD anche in modalità on-demand, utilizzare servizi di archiviazione remota, anche con l'uso contemporaneo di più dispositivi o applicazioni sia wired che wireless.

I servizi di accesso ad Internet ad altissime prestazioni (Banda Ultra Larga) offerti ai Clienti Consumer si avvalgono di una rete proprietaria interamente in Fibra Ottica strutturata secondo l'architettura FTTH (Fiber to the Home)¹ e, nelle aree non direttamente coperte dalla rete Unidata, di connessioni ad altissime prestazioni fornite da primari fornitori nazionali sia secondo l'architettura FTTH che FTTC (Fiber to the Cabinet).

Gli investimenti fatti, nell'ultimo decennio, per lo sviluppo di infrastrutture di rete consentono all'Unidata di assicurare Offerte di connettività a partire da 1 GB sull'intero territorio nazionale, sino a raggiungere i 2,5GB e, in specifiche aree, sino alla velocità di 10 Giga/s.

¹ L'attivazione di servizi FTTH prevede l'installazione, presso l'abitazione del Cliente, di un apparato ONT (Optical Network Terminal)



2.3 Apparati modem

Le Offerte prevedono la fornitura in comodato gratuito di apparati modem tra i più performanti disponibili sul mercato, dotati di funzionalità Wi-Fi 6, porte fonia ed ethernet ad alte prestazioni in grado di assicurare affidabilità, sicurezza ed altissime prestazioni.

La tipologia di apparato in fornitura è abbinata alla specifica offerta ed è garantita, salvo diversa indicazione, a titolo di comodato d'uso gratuito. Gli apparati forniti in comodato d'uso restano di proprietà dell'Unidata che ne gestisce la manutenzione. L'utente dovrà provvedere alla restituzione entro e non oltre 30 giorni dalla disattivazione del servizio da parte di Unidata. Le modalità di restituzione delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito saranno comunicate da Unidata tramite email di conferma della disattivazione del servizio. I termine del rapporto contrattuale di fornitura.

Resta comunque assicurato il diritto dell'utente all'utilizzo di un apparato terminale di sua proprietà ove compatibile con lo specifico servizio sottoscritto



2.4 Servizio telefonico di rete fissa

Unidata offre il servizio telefonico di rete fissa senza oneri aggiuntivi né scatto alla risposta con numerose offerte di traffico telefonico incluso. Il servizio è assicurato in tecnologia VoIP (Voice over IP) sia attraverso risorse di numerazione geografiche di rete fissa Unidata sia mediante la gestione dei processi di portabilità delle numerazioni (*Number Portability Pura*). Le funzionalità di segreteria e di trasferimento di chiamata sono gratuite e configurabili direttamente dall'utente che, nella sua area personale, può anche verificare i propri consumi.

Gli apparati forniti in comodato gratuito, nella configurazione massima, sono dotati di centralino con base DECT per collegare fino a sei telefoni cordless e una porta per telefono analogico o fax.

La linea telefonica è disabilitata, in modalità permanente, verso alcune numerazioni ad elevato costo (numerazioni a sovrapprezzo) ed è assicurato un servizio di anti-frode telefonica a protezione da abusi di utilizzo delle numerazioni.

LIVELLI DI
SERVIZIO

SEZIONE 3 - LIVELLI DI SERVIZIO



3.1 La Trasparenza informativa

Unidata assicura la piena, chiara e trasparente 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, garantendo:

- Ottempera agli obblighi informativi previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e ss.mmi.i.) e dal Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.) sia in fase precontrattuale (mediante la propria “[Informativa precontrattuale](#)”) che attraverso l’ulteriore documentazione informativa resa disponibile i propri utenti
- Assicura piena informazione sulle caratteristiche tecnico-commerciali delle proprie offerte commerciali attraverso la preposta Sezione di “[Trasparenza tariffaria](#)” del 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 Informativa 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 servizio di Assistenza Commerciale raggiungibile tramite **numero verde 800.609.000** e/o attraverso le funzionalità (Chat e Mail) del sito web www.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 effettua la verifica di copertura dei servizi relativa alla sede desiderata di attivazione nell'ambito della quale fornisce i propri dati personali (indirizzo email). 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:**

Resta ferma la possibilità per l'Utente di procedere alla verifica di copertura e accedere alle procedure di sottoscrizione ordine attraverso ad un contatto telefonico con gli Operatori commerciali Unidata mediante il **numero verde 800.609.000** e/o attraverso le funzionalità (Chat e Mail) del sito web www.unidata.it che provvederanno a concordare con l'Utente le modalità per rendere disponibile la documentazione contrattuale e le modalità/canali di stipula. 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)

La suddetta documentazione potrà essere corredata da schede commerciali e/o tecniche relative allo specifico prodotto sottoscritto che, comunque, devono intendersi sempre disponibili nella preposta Sezione "[Trasparenza tariffaria](#)" del sito web www.unidata.it

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 ss.mm.ii fatto salvo il caso in cui lo stesso non abbia provveduto espressamente 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 Apparati 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 della vigente normativa di settore, 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 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)

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

A tal fine, ai sensi della normativa vigente, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione o il proprio codice di NP Pura (nel seguito codici di trasferimento utenze), alternativamente mediate:

- l'indicazione in fattura;
- richiesta ai Servizi di Assistenza Clienti di cui al successivo Par. 4.3
- l'accesso nella propria area riservata (MyUni)

Si ricorda che per il rilascio dei summenzionati codici tramite richiesta telefonica o mail al servizio di Assistenza Clienti Unidata, nel rispetto dei criteri di verifica di legittimità, riservatezza e sicurezza, sarà necessario fornire **sia il proprio Codice Cliente che il n. di Contratto di riferimento** come risultanti da recente documento di fatturazione..

Resta fermo che, con riserva di verifica della legittimità della richiesta, gli ordini di trasferimento utenze pervenuti, saranno presi in carico e gestiti dalla Unidata nel rispetto della vigente normativa applicabile e delle relative specifiche tecniche.

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 migrazione/portabilità inoltrato 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 come definiti dalla vigente normativa regolamentare di settore.

Nel caso in cui il Cliente provveda a chiedere il trasferimento della risorsa di accesso (mediante processi di “migrazione”) fornita dall’Unidata (servizio principale) ciò determinerà automaticamente salvo contestuale ed espressa diversa indicazione del Cliente, l’interruzione/cessazione del rapporto contrattuale di fornitura nella sua interezza con relativa cessazione degli ulteriori Servizi secondari o accessori e contestuale addebito del c.d. “*contribuito di disattivazione*” come riportato nel [Tariffario Contributi disattivazione Servizi – costo recesso](#). Diversamente, il solo trasferimento gestionale della/e utenza/e telefonica/che associate al servizio (secondario) fonia, non determinerà l’interruzione/cessazione dell’intero rapporto contrattuale di fornitura che resterà vigente, ad ogni effetto, tra le Parti.

Si ricorda che in base alle nuove previsioni regolamentari in materia di NP Pura, Unidata garantirà ai propri utenti, salva loro espressa rinuncia, la possibilità di trasferire la gestione delle proprie utenze telefoniche verso altro Operatore, mediante i processi di portabilità pura, per un massimo di 60 giorni a far data dalla cessazione del rapporto contrattuale di fornitura.



3.5 Depositi a garanzie e Servizi prepagati

Unidata, nei limiti di quanto Contrattualmente espressamente 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 validazione 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 allerta) relativa al consumo per traffico telefonico generato dalla singola utenza telefonica (account) intestato al Cliente, cioè un processo di monitoraggio e controllo (ed eventuale “blocco cautelativo automatico”) 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.

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 unidata@pec.unidata.it;
- Via FAX al n. +39 06 40404002
- Per posta raccomandata A/R diretta alla sede legale della Unidata 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, ove applicabile all'oggetto di contestazione, con riguardo alla presenza, ai termini di gestione e di imputabilità in chiusura della correlata segnalazione di assistenza tecnica di cui al successivo Par. 4.3.2.

Resta in ogni caso ferma la facoltà dell'utente di esperire il tentativo di risoluzione della controversia sia per il tramite dei Comitati Regionali (Co.Re.Com) con le modalità ed attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni quali la [piattaforma ConciliaWeb](#) sia attraverso altra e diversa forma di ADR (*Alternative Dispute Resolution* - Risoluzione Alternativa delle Controversie).

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/richiesta 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, resta ferma la disciplina di settore sul tentativo di conciliazione obbligatoria e la relativa disponibilità della piattaforma di risoluzione delle controversie tra Utenti ed operatori ([piattaforma ConciliaWeb](#)).

Per la disciplina di dettaglio vale quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nella Sezione "[Contratti e Qualità](#)" del sito web www.unidata.it.

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, entro un massimo di 90.gg dalla data di formale risoluzione della controversia.

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:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	AMBITO DI COMPETENZA GENERALE
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
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	Richieste relative a fatture, pagamenti, scadenze, insoluti, storni e riconsegna di apparati forniti in comodato d'uso ai Clienti, rapporto contrattuale, modifiche anagrafiche, informazioni relative ai costi e alle modalità di recesso contrattuale, voltura., etc.
ASSISTENZA TECNICA	Segnalazione disservizi, richieste di informazioni e parametri di configurazione, richieste di modifiche e documentazione di natura tecnica

4.2 Numero verde (unico) di Assistenza Clienti

La Unidata, al fine di rendere ancora più agevoli ed efficaci le procedure di contatto e fornire un servizio ancora più efficiente, ha provveduto ad unificare il riferimento telefonico del proprio Servizio di Assistenza Clienti (Customer care) mediante il **numero verde 800.609.000**, attraverso il quale è possibile, in maniera totalmente gratuita, contattare i diversi Servizi di assistenza deputati ai vari aspetti di erogazione del servizio.

In via ulteriore, sono resi disponibili sul sito www.unidata.it i seguenti canali di contatto:

- Web Chat
- Form Email

Restano comunque disponibili i seguenti riferimenti Email:

Assistenza Tecnica	Helpdesk@unidata.it
Reclami	reclami@unidata.it
Privacy	privacy@unidata.it

4.3 Dettaglio delle opzioni di selezione (IVR) per l'accesso ai Servizi di Assistenza

Area di competenza per Servizio	Numero di contatto	Opzione IVR
Informazioni ed assistenza commerciale e gestione della sottoscrizione ordini	Numero verde 800609000	1
Richiesta di informazioni su ordini di fornitura in fase di attivazione . Stato di lavorazione degli ordini sottoscritti		2
Assistenza ed Informazioni amministrative e di fatturazione		3
Assistenza ed Informazioni tecniche. Inoltro di segnalazioni di assistenza o reclamo su servizi già attivi		4

4.4 gestione delle segnalazioni di assistenza tecnica

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 di accesso **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 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 Unidata, 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 in fase di stipula del contratto e/o successivamente, NON potrà essere ad alcun effetto imputata all'Unidata; 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".

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 (Sez. "[Contratti e Qualità](http://www.unidata.it)").

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](#)").

4.5 Indicatori e 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 Delibera n. 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.

4.5.1 Telefonia vocale di rete fissa:

Unidata ha individuato i seguenti standard di qualità, definiti e misurati come stabilito dalla delibera 254/04/CSP e s.m.i.

- **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 segue 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 ed Accesso ad Internet che Unidata si prefigge di raggiungere nell'anno di riferimento sono riportati nello specifico **ANNESSO** alla presente Carta Servizi.

4.5.2 Accesso ad Internet da postazione fissa:

Unidata ha individuato, per l'anno in corso, i seguenti standard di qualità ai sensi della Delibera 131/06/CSP e s.m.i.:

- 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 : 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 : 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 : 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 : da intendersi come *“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 : 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 : 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 : da intendersi come *“tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)”*.

8) Tasso di Perdita dei Pacchetti : 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;

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 (Sez. “[Trasparenza Tariffaria](#)”).

4.6 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 con le modalità definite dalla vigente normativa di settore 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*.

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa per l'anno 2023 - Delibera n. 254/04/CSP

ID	INDICATORE	OBIETTIVO ANNUALE
1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale :	Percentile 95% del tempo di fornitura: < 70 gg; Percentile 99% del tempo di fornitura : < 90 gg.
1.1	Percentuale di attivazioni concluse entro il termine massimo contrattualmente previsto	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 su linea di accesso ad Internet:	Percentile 80% del tempo di riparazione: < 60 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: < 120 ore
4	Accuratezza della fatturazione	n. di fatture contestate e risultate errate NON superiore all' 1% rispetto al totale annuo di fatture emesse
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 % di rispetto dello SLA definito	T medio: 20 gg. Non inferiore all' 80%.
8	Tempo di riconoscimento rimborso automatico - indennizzi:	Entro prima fatturazione utile o con bonifico entro max. 90 gg. da definizione contenzioso

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2023 - Delibera n. 131/06/CSP s.m.i.

ID	INDICATORE	OBIETTIVO ANNUALE	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet (F.O. FTTH) rivolti ad operatore Wholesale	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 50 gg. Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti: 780 gg. Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 90% Tempo medio di fornitura dei servizi: 35 gg.	
	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet (F.O. FTTH) su circuito proprietario	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 30 gg. Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti: 50 gg. Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 95% Tempo medio di fornitura dei servizi: 25 gg.	
	Attivazioni dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro Operatore	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 30 gg. Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti: 50 gg. Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 95% Tempo medio di fornitura dei servizi: 30 gg.	
	Attivazioni dei Servizi di Accesso ad Internet a Banda Larga su linee in tecnologia FWA	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 40 gg. Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti: 60 gg. Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 85% Tempo medio di fornitura dei servizi: 35 gg.	
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO	Servizio realizzato con strutture proprie	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	2%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		3%

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	Servizio realizzato con strutture proprie	<p>Numero di ore entro cui è soddisfatto il 80% delle richieste dei clienti: 30 h</p> <p>Numero di ore entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 40 h</p> <p>Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 90%</p> <p>Tempo medio di ripristino: 20 h</p>
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	<p>Numero di ore entro cui è soddisfatto il 80% delle richieste dei clienti: 40 h</p> <p>Numero di ore entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti: 60 h</p> <p>Percentuale di richieste evase entro il tempo massimo: non inferiore a 80%</p> <p>Tempo medio di ripristino: 30 h</p>
ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE	n. di fatture contestate e risultate errate rispetto al totale annuo di fatture emesse	NON superiore all' 1%