



CARTA DEI SERVIZI

UNIDATA

UTENZA RESIDENZIALE DI RETE FISSA

AGGIORNATA AL 2025

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 propria clientela 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.

SOMMARIO

| | | |
|------|---|----|
| 1. | SEZ. 1 – L’AZIENDA E I SUOI VALORI | 4 |
| 1.1. | L’AZIENDA – UNA STORIA DI INNOVAZIONE AL SERVIZIO DELL’UTENZA | 4 |
| 1.2. | PRINCIPI E POLITICA | 4 |
| 2. | SEZ. 2 – L’OFFERTA DI SERVIZI | 6 |
| 2.1. | L’OFFERTA RESIDENZIALI | 6 |
| 2.2. | CONNESSIONE IN FIBRA OTTICA A BANDA ULTRA LARGA | 6 |
| 2.3. | APPARATI TERMINALI (MODEM) | 7 |
| 2.4. | SERVIZIO TELEFONICO DI RETE FISSA | 7 |
| 3. | SEZ.3 – I LIVELLI DI SERVIZIO | 8 |
| 4.1. | LA TRASPARENZA INFORMATIVA | 8 |
| 4.2. | I MOMENTI DEL RAPPORTO DI FORNITURA | 9 |
| 4.3. | FATTURAZIONE E MODALITA’ DI PAGAMENTO I | 11 |
| 4.4. | I PROCESSI DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE (Portabilità e Migrazioni) | 12 |
| 4.5. | DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI | 13 |
| 4.6. | LA GESTIONE DEI CONSUMI | 13 |
| 4.7. | LA GESTIONE DEI RECLAMI E DEGLI INDENNIZI | 14 |
| 4.8. | INDICATORI E STANDARD DI QUALITA’ | 16 |
| 4.9. | ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI | 18 |
| 5. | SEZ. 4 – I SERVIZI DI ASSISTENZA | 19 |
| 5.1. | LE AREE DI COMPETENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA | 19 |
| 5.2. | IL NUMERO VERDE (UNICO) DI ASSISTENZA CLIENTI 800 609 000 | 19 |
| 5.3. | GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI ASSISTENZA TECNICA | 20 |

 **VALORI
AZIENDALI****SEZIONE 1 – L’AZIENDA E I SUOI VALORI****1.1. L’AZIENDA – UNA STORIA 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 gruppo 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.

Unidata è un Operatore autorizzato all’installazione ed erogazione di reti e servizi di comunicazione elettronica e telefonia di rete fissa sull’intero territorio nazionale e certificato secondo i principali e più rilevanti standard di qualità (ISO 9001:2015), di sicurezza delle informazioni (27001:2013 e linee guida 20017 e 27018), di tutela dell’ambiente (ISO 14001:2015), in materia di salute e sicurezza sul lavoro (45001:2018) e di parità di genere nel luogo di lavoro (UNI PdR 125:2022).

1.2. PRINCIPI E POLITICA

Unidata, alla luce degli standard di certificazione sopra menzionati e dei relativi sistemi di gestione adottati, ispira la propria azione e conforma il suo agire al rispetto dei seguenti principi:

QUALITÀ, EFFICIENZA, EFFICACIA E GESTIONE DEI RISCHI

- Sviluppa e mantiene un Sistema di Gestione Integrato quale strumento per individuare le aspettative degli utenti, realizzare gli obiettivi definiti, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali e garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti ed i servizi correlati;
- Identifica le proprie attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente, organizzando e monitorando al meglio le risorse impegnate nella loro realizzazione e adotta un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i prodotti/servizi forniti il rischio residuo sia ridotto al minimo;

RISPETTO E TUTELA DELL’AMBIENTE

- Valuta monitora e mitiga gli eventuali impatti della propria attività e di quella delle parti interessate che operano nel suo contesto sul cambiamento climatico e mettere in atto tutte le azioni possibili di prevenzione all'inquinamento, tenendo conto delle risorse materiali e immateriali disponibili all'interno dell'Azienda, di ogni attore della filiera e di ogni fase del ciclo di vita del prodotto utilizzato e del servizio erogato;
- Garantisce la sensibilizzazione dei propri dipendenti attraverso idonei programmi di informazione e formazione, affinché il personale di ogni livello assicuri l'applicazione efficace del Sistema di Gestione Ambientale nell'ambito delle proprie responsabilità.

DISPONIBILITA', RISERVATEZZA ED INTEGRITA' DEI DATI E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- Assicura la continuità nell'erogazione dei servizi e la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati mediante misure di sicurezza e di protezione contro minacce fisiche e cibernetiche, la ridondanza delle infrastrutture e dei sistemi necessaria ad assicurare la continuità operativa ed il tempestivo ripristino a fronte di guasti o minacce;
- Adempie a tutti gli obblighi in materia di tutela e protezione nel trattamento dei dati personali previsti dalla vigente normativa in materia di privacy ed assicura il pieno esercizio dei diritti degli interessati collaborando proattivamente con questi ultimi e con le Autorità nazionali nella gestione di accertamenti e segnalazioni;
- Definisce e mantiene aggiornato un piano di gestione dei rischi cyber, comprendente identificazione, analisi, valutazione, trattamento e monitoraggio continuo dei rischi associati ai servizi critici e collabora con la preposta Autorità nazionale nella gestione di segnalazioni e alert.

UGUAGLIANZA, NON DISCRIMINAZIONE, PARTECIPAZIONE E IMPEGNO SOCIALE

- Attua, mantiene e riesamina una Politica Sociale che comprende il rispetto dei diritti umani, la tutela di condizioni di lavoro dignitose, eque e inclusive, il rispetto dei principi di etica e integrità aziendale e la protezione della salute e sicurezza sul lavoro;
- Si impegna a soddisfare tutti i requisiti legali applicabili al proprio contesto operativo e in materia di lavoro, diritti umani, salute e sicurezza, non discriminazione, orario di lavoro, retribuzione e libertà di associazione e contrattazione collettiva nonché i requisiti contrattuali concordati con clienti, fornitori, organizzazioni sindacali e altre parti interessate relativi alla performance sociale.
- Promuove la partecipazione e la consultazione attiva dei lavoratori non manageriali per determinare esigenze e aspettative delle parti interessate, nell'assegnazione di ruoli e responsabilità, nella valutazione di rischi e opportunità sociali, nella definizione dei bisogni formativi;
- Si impegna alla non discriminazione di genere in assunzioni, promozioni, licenziamenti e assegnazione compiti, basando decisioni esclusivamente su merito e competenze e si oppone con la massima fermezza a molestie, mobbing, violenze fisiche/morali (anche extra-lavorative), garantendo un ambiente lavorativo sicuro privo di discriminazioni;

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- Monitora l'applicazione ed il rispetto delle norme di SSL da parte e nei confronti delle parti interessate attraverso specifiche modalità e strumenti di controllo, qualificazione e valutazione;
- Promuovere il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori ed in particolare dei rappresentanti dei lavoratori nel processo di valutazione dei rischi e mitigazione dei pericoli in materia di SSL;

- Sensibilizza i propri dipendenti attraverso idonei programmi di informazione e formazione affinché il personale di ogni livello assicuri l'applicazione efficace del Sistema di Gestione SSL nell'ambito delle proprie responsabilità e riesca a monitorare e valutare eventi significativi al fine di prevenire infortuni, incidenti e malattie professionali.



OFFERTA DI SERVIZI

SEZIONE 2 - L'OFFERTA DI SERVIZI

2.1. L'OFFERTA RESIDENZIALI



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. CONNESSIONE IN FIBRA OTTICA A BANDA ULTRA LARGA

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 si avvalgono di una rete proprietaria interamente in Fibra Ottica strutturata secondo l'architettura FTTH (Fiber to the Home)¹ e, nelle

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

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.

Per la connessione a banda ultra-larga in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere installato esternamente o integrato nel modem in fornitura.



2.3. APPARATI TERMINALI (MODEM)

Le Offerte residenziali prevedono usualmente 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 e-mail di conferma della disattivazione del servizio. Il termine del rapporto contrattuale di fornitura.

Gli apparati terminali, in relazione a specifiche condizioni di offerta, possono essere resi disponibili anche a titolo diverso dal comodato (per es. vendita o noleggio) comunque assicurato il diritto dell'utente a richiedere l'utilizzo di un apparato terminale di sua proprietà ove tecnologicamente 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 in titolarità al Cliente (*Number Portability*). 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, possono essere anche dotati di centralino con base DECT per collegare telefoni cordless e di una porta per telefono analogico o fax.

La linea telefonica è disabilitata, in modalità permanente, verso alcune numerazioni ad elevato costo (numerazioni a sovrapprezzo) così come disposto dalla legge ed è assicurato un servizio di c.d. anti-frode telefonica a protezione delle utenze telefoniche da abusi di utilizzo delle numerazioni.



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.mm.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 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 INTERNET (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 e-mail). Qualora, la verifica effettuata evidenzia l'immediata disponibilità di copertura FTTH su Rete Unidata, l'Utente riceve automaticamente una e-mail 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 E-mail 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 e-mail 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 giorni 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 bis" – D.lgs. n.7/07) ed alle linee guida di cui, in ultimo, alle Delibere n 307/23/CONS e 106/25/CONS senza apposizione di penali e fatta salva l'applicazione, ove dovuto, del contributo di disattivazione nella misura specificatamente indicata nel preposto tariffario pubblicato sul sito WEB unidata (LS7.4RC Tariffario Contributi Disattivazione Servizi – Costo Recesso) e comunque in relazione a rapporti contrattuali che non hanno superato i 24 mesi di durata.

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 Apparat in comodato uso) disponibile nella Sezione Assistenza del sito web www.Unidata.it



3.3. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTI

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 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 GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI

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 Delibera n. 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 DEGLI INDENNIZI

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. 4.2
- 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.

Unidata si impegna a fornire un riscontro al reclamo scritto formalmente trasmesso dal Cliente entro il tempo massimo normativamente previsto ovvero gg. 30 dalla ricezione. utilizzando il medesimo canale o altro canale indicato dall'utente o necessitato da obblighi normativi e/o operativi.

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 e da questi già corrisposte 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 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. 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 90gg dalla data di formale risoluzione della controversia.

3.8. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

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. 156/23/CONS 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.

(Rif. Del. 156/23/CONS, allegati da 2 a 8)

1. Reclami sugli addebiti – (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

2. Accuratezza della fatturazione – (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

3. Tempo di attivazione del servizio – (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)

Con “tempo di attivazione dei servizi” si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell’ordine valido da parte dell’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente.

Unidata attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili. In caso di ritardo nell’attivazione del servizio, Unidata si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo.

Qualora il ritardo sia imputabile ad Unidata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

4. Ordini per l’evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

- *Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile*
- *Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto*

5. Ordini per l’evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

- *Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione*
- *Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile*
- *Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto*

6. Tasso di malfunzionamento – (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Si definisce come “tasso di malfunzionamento” il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all’accesso Internet, e il numero medio di linee d’accesso

7. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti – (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

Si definisce “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti” il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. I malfunzionamenti effettivi sono

quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore, anche se installati nei locali dell'utente. Al fine delle rilevazioni sono inclusi solo i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero, forniti tramite contratto standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard.

7.1. Servizi forniti con proprie infrastrutture

- *Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto*

7.2. Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

- *Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*
- *Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto*

8. Probabilità di fallimento della chiamata – (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)

Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

9. Tempo di instaurazione della chiamata – (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)

l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

- *Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali*
- *95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali*

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](#)").

3.9. 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*.

In Allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli **Obiettivi di qualità definiti da Unidata per l'anno 2025**



**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

SEZIONE 4 - I SERVIZI DI ASSISTENZA

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:

Assistenza commerciale

Competente per richieste di informazioni e/o documentazione relative ai prodotti, servizi ed articoli a contratto e/o a listino, alle offerte commerciali, alle tariffe telefoniche e alle aree di copertura dei servizi di connettività, alle tempistiche di attivazione dei servizi e trasloco della sede di erogazione.

Assistenza amministrativa e contrattuale

Competente per richieste di informazioni e documenti relative a importi fatturati, emissione fatture, modalità e termini di pagamento, scadenze, insoluti, storni e riconsegna di apparati forniti in comodato d'uso, rapporto contrattuale, modifiche anagrafiche, informazioni relative ai costi e alle modalità di recesso contrattuale, voltura.

Assistenza tecnica

Competente per la segnalazione e risoluzione delle situazioni di disservizio/degrado sui servizi in fornitura, per richieste di informazioni, documenti e parametri di configurazione tecnica dei servizi.

4.2. IL NUMERO VERDE (UNICO) DI ASSISTENZA CLIENTI 800 609 000

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.

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

Opzione 1 – Informazioni ed assistenza commerciale e gestione della sottoscrizione ordini.

Opzione 2 – Informazioni ed assistenza in relazione a servizi in attivazione

Opzione 3 – Informazioni ed assistenza tecnica su servizi già attivi

Opzione 4 – Informazioni ed assistenza amministrativa

Opzione 5 – Reclami su servizi già attivi

Il cliente può inoltrare **segnalazioni di assistenza tecnica mediante e-mail** all'indirizzo helpdesk@unidata.it

Il Cliente può anche fruire del **servizio di "chiamata"** per ricevere informazioni e/o segnalare un disservizio mediante il form web disponibile nella pagina <https://www.unidata.it/>

Per segnalazioni e/o richieste di informazioni e/o di esercizio dei diritti dell'interessato, è disponibile l'indirizzo privacy@unidata.it

4.3. 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);

È 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 uno 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](#)").

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. È 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](#)").

ALLEGATO 1
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RETE FISSA PER L'ANNO 2025
Delibera n. 156/23/CONS

| Denominazione indicatore | | Servizi cui si applica | Misura/indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Obiettivo |
|--|---|---|--|------------------------|-----------|
| RECLAMI SUGLI ADDEBITI (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS) | | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | valore percentuale (%) | < 1 |
| | | | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse | valore percentuale (%) | N/A |
| ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS) | | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. | valore percentuale (%) | 1 |
| TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) | ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | giorni solari | 30 |
| | | | b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | giorni solari | 80 |
| | | | c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | giorni solari | 90 |
| | | | d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; | valore percentuale (%) | 95 |
| | | | e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | valore percentuale (%) | 95 |
| | numero dei contratti completati | | N/A | | |
| | ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | giorni solari | 45 |
| b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini | | | giorni solari | 80 | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|------------------------------------|---|
| | esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto. | | completati nel periodo di rilevazione; | | |
| | | | c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | giorni solari | 90 |
| | | | d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; | valore percentuale (%) | 95 |
| | | | e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | valore percentuale (%) | 95 |
| | | | numero dei contratti completati | | N/A |
| | | | | | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. |
| | | | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | | N/A |
| TASSO DI MALFUNZIONAMENTO (Allegato 5delibera n.156/23/CONS) | | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso. | valore percentuale (%) | < 10 |
| TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (Allegato 6 delibera n.156/23/CONS) | a) servizi forniti con proprie infrastrutture; | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; | ore comprese quelle non lavorative | 45 |
| | | | b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; | | 40 |
| | | | c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; | | 60 |
| | | | d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | valore percentuale (%) | 95 |
| | b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. | a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; | ore comprese quelle non lavorative | 50 |
| | | | b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; | | 50 |
| c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; | | | 60 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| | | d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | valore percentuale (%) | 95 |
| PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali | valore percentuale (%) | <1 |
| TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi (con almeno due cifre decimali) | 03 |
| | | b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | valore percentuale (%) | 05 |