

CARTA DEI SERVIZI DI CONNESSIONE INTERNET

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni chiare sui diritti che puoi esercitare in qualità di utente dei servizi di connessione Internet, di telefonia vocale fissa e altri servizi accessori correlati forniti da DIGI, è redatta ai sensi delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP (telefonia vocale) 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS (accesso a Internet) e integra le Condizioni Generali per la fornitura dei servizi internet, unitamente alla Brochure Prezzi, all'informativa Privacy ed alla Sintesi Contrattuale dell'offerta.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi cui si ispira DIGI sono:

Chiarezza: la Società rende i Servizi ispirandosi ai principi di semplicità, onestà e trasparenza, impegnandosi a fornire informazioni ai Clienti in merito alle proprie offerte in modo chiaro, trasparente e comprensibile, rendendole accessibili attraverso la propria struttura commerciale, il proprio sito web ed il Servizio Clienti. Nei contatti con i Clienti, la Società lavorando secondo principi di lealtà, realismo e autenticità, mira alla predisposizione di risposte chiare e qualificate, ispirate alla cortesia, alla collaborazione e alla correttezza, in modo da rendere agevole ai Clienti l'esercizio dei diritti descritti nella presente CdS.

Eguaglianza e imparzialità: la Società non opera alcuna discriminazione tra i propri Clienti per ragioni di razza, lingua, sesso, religione, età ed opinioni politiche e si ispira ai principi dell'obiettività, della giustizia e dell'imparzialità.

Vicinanza e Affidabilità: la Società si impegna a fornire il Servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvi i casi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria o i casi di forza maggiore. Nei casi di irregolare funzionamento o di interruzione del Servizio, la Società s'impegna ad adottare ogni misura necessaria e a porre in essere ogni azione idonea a ridurre la durata dell'interruzione al fine di minimizzare il disagio al Cliente. La Società si impegna, altresì, a fornire i Servizi in modo efficace ed efficiente, favorendo l'informazione in merito alla loro funzionalità, adottando soluzioni più adatte allo scopo. La Società si impegna, inoltre, con dedizione, disponibilità e supporto a coinvolgere il Cliente nella gestione e nella fruizione del Servizio in modo che lo stesso possa essere informato sulla funzionalità del Servizio, la presenza di eventuali disservizi, e possa collaborare nell'ottica del miglioramento del Servizio

Riservatezza: la Società garantisce la riservatezza dei dati personali dei Clienti nel rispetto della normativa in vigore. I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano in possesso della Società, di conoscere le modalità di trattamento dei propri dati personali, di esprimere, ove necessario, un consenso libero, differenziato e revocabile, di richiedere la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso eventualmente prestato.

2. I SERVIZI

2.1 QUALI SONO I SERVIZI FORNITI DA DIGI?

DIGI fornisce all'Utente i servizi su rete fissa di telefonia vocale a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) e di connessione a Internet tramite fibra ottica (Fiber To The Home - FTTH), unitamente ai servizi aggiuntivi e/o opzionali («Servizi»). Ai sensi della Delibera AGCOM 290/21/CONS, alcune offerte sono dedicate a non udenti e non vedenti.

La fruizione dei Servizi richiede l'installazione dell'apparato terminale per la connessione a Internet (Modem) fornito da DIGI o, comunque, di altro apparato compatibile. Le condizioni di utilizzo del modem sono riportate nella Brochure Prezzi nelle Condizioni Generali di fornitura ed utilizzo di apparati disponibili sul sito www.digimobil.it. Nel caso in cui tu scelga di utilizzare un apparato diverso dal modem fornito da DIGI, potrai usufruire dei medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato, ad eccezione dei servizi ed Apparati aggiuntivi e/o opzionali studiati e realizzati appositamente per l'apparato fornito da DIGI. Le informazioni necessarie per la fruizione dei Servizi attraverso apparati

diversi, purché compatibili, verranno fornite da DIGI.

2.2 COME POSSO SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO E ATTIVARE I SERVIZI?

Puoi sottoscrivere il contratto con le modalità disponibili indicate da DIGI.

I servizi saranno attivati entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto dello standard di qualità indicato all'Allegato 1 di questa Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora tu abbia richiesto la migrazione della linea e la portabilità del numero e quando queste siano possibili.

2.3 QUANTO COSTANO I SERVIZI?

Trovi tutte le informazioni relative a prezzi e condizioni economiche dei servizi nella Brochure Prezzi e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.digimobil.it.

2.4 QUALI SONO LE MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI INVIO DELLA FATTURA?

I corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi sono applicati su base mensile in modalità prepagata attraverso addebito diretto sul conto corrente bancario tramite SEPA SDD. Qualora il pagamento fosse effettuato tramite addebito automatico, in caso di fallimento di quest'ultimo DIGI ripeterà il tentativo fino all'avvenuto pagamento.

In caso di mancato o ritardato pagamento - anche parziale - entro il termine indicato in fattura, DIGI potrà: (i) richiederti il rimborso dei costi operativi sostenuti, (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali, (iii) sospendere i Servizi, in tutto o in parte e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni (a meno che tu non abbia inoltrato formale reclamo ai sensi dell'art. 9 delle Condizioni Generali, e fino al momento in cui DIGI non abbia risposto a tale reclamo), nonché (iv) risolvere il contratto secondo le modalità di cui all'art. 8 delle Condizioni Generali.

3. QUALITÀ DEI SERVIZI DI DIGI

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS, DIGI monitora la qualità dei Servizi sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1.

DIGI monitorerà anche i parametri di velocità di trasmissione dati di banda minima in download e upload, ritardo massimo nella trasmissione dei pacchetti di traffico e tasso di perdita dei pacchetti di traffico, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP.

3.1 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard sottoindicati da parte di DIGI, potrai richiedere un indennizzo proporzionale alla durata del ritardo o del malfunzionamento. In particolare:

- in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, potrai ricevere l'indennizzo automaticamente, tramite segnalazione del ritardo, della sospensione o della cessazione del servizio;
- in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo e richiesta di indennizzo.

Gli indennizzi previsti per i Servizi Internet e di telefonia vocale fissa sono i seguenti:

| CASISTICA | DEFINIZIONE | TEMPISTICHE E STANDARD | INDENNIZZO | TIPO DI INDENNIZZO | COME OTTENERLO |
|--|---|------------------------|---|--------------------|--|
| Ritardo nel tempo di attivazione del servizio o nel trasloco dell'utenza | Attivazione o trasloco della linea oltre le tempistiche | 90 giorni | 2,50 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 100 | Automatico | Presentando una segnalazione al servizio |

| | standard | | Euro | | clienti DIGI |
|---|---|--|---|-------------|--|
| Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso | Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 72h | / | 2,50 Euro per ogni giorno di sospensione amministrativa | Automatico | Presentando una segnalazione e al servizio clienti DIGI |
| | | | 5 Euro al giorno per ogni giorno di interruzione completa del Servizio, fino ad un massimale di 100 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi). | | |
| Malfunzionamento del servizio | Erogazione del servizio irregolare ovvero discontinua, che non comporti una completa interruzione del servizio | / | 2,50 Euro al giorno per ogni giorno di discontinuità del servizio, fino ad un massimale di 50 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi) | A richiesta | Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo |
| Ritardo nella risposta a un reclamo | Risposta al reclamo oltre le tempistiche standard | 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo da parte di DIGI | 2 Euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro | A richiesta | Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo |
| Ritardo nella portabilità del numero fisso | Passaggio del tuo numero a DIGI oltre le tempistiche standard | 30 giorni | 2,50 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimale di 50 Euro | A richiesta | Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo |
| Omessa o errata pubblicazione negli elenchi | Omesso o errato inserimento dei dati dell'utenza negli elenchi telefonici | / | 30 Euro per ogni anno di omessa/ errata pubblicazione, fino ad un massimale di 120 Euro | A richiesta | Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo |

Potrai presentare tutte le segnalazioni e i reclami con richieste di indennizzo al nostro Servizio Clienti (vedi sezione 3.1). DIGI ti aggiornerà sulla effettiva sussistenza degli eventi che comportano il diritto all'indennizzo

entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo. In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del Servizio non conforme alle condizioni contrattuali.

L'indennizzo ti sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile entro 45 giorni dalla segnalazione o reclamo o dalla risoluzione della problematica indicata, se successiva. Nel caso in cui non fosse possibile, oppure su tua richiesta qualora la somma da indennizzare fosse superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante bonifico bancario, sulle coordinate fornite dall'utente, entro 30 giorni dall'emissione della prima fattura utile. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito.

4. LA GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 COME CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI DIGI?

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, puoi visitare il Sito Internet o contattare il nostro Servizio Clienti:

- chiamando il 4077 (servizio gratuito per chiamate dall'Italia), disponibile dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi, dalle 8 alle 22;
- inviando un fax al +39 02 48405767 (sia dall'Italia sia dall'estero);
- scrivendo all'indirizzo postale DIGI Italy S.r.l., Via Giovanni Bensi 11 - 20152 Milano.

Per contattare il Servizio Utenti dall'estero puoi chiamare il numero +39 353 3004077; il costo della chiamata dipenderà dalla tariffa applicata per il roaming internazionale. Sono predisposti servizi di assistenza specifici dedicati alle persone non udenti e non vedenti, secondo quanto indicato nel Sito Internet.

4.2 QUALI SONO LE MODALITÀ PER RECEDERE DAL CONTRATTO?

Hai il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento inviando una comunicazione di recesso (unitamente ai tuoi dati personali e numero di telefono e alla copia di un documento d'identità), con un preavviso di 30 giorni, per iscritto all'indirizzo DIGI Italy S.r.l., Via Giovanni Bensi 11 - 20152 Milano, via fax al +39 02 48405767 (sia dall'Italia sia dall'estero) o via pec all'indirizzo digimobil@pec.it. DIGI, ricevuta tale comunicazione di recesso, interromperà la fornitura dei servizi entro i successivi 30 giorni, a meno che non si applichino le diverse tempistiche derivanti dalla richiesta di migrazione dei servizi e/o portabilità del numero ad altro operatore.

In caso di recesso dal Contratto, potrà esserti addebitato l'importo indicato nella Brochure Prezzi, a titolo di copertura dei costi sostenuti da DIGI, nel rispetto della normativa applicabile.

Sarai preventivamente avvisato delle eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche, nonché delle relative motivazioni, anche tramite fattura, via e-mail e/o con la pubblicazione di un avviso sul Sito Internet. Tali modifiche saranno efficaci 30 giorni dopo la data in cui ti saranno state comunicate. Entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione potrai decidere di interrompere il servizio recedendo dal contratto o cambiando operatore, senza il pagamento di alcun costo di recesso. Se non comunicherai l'intenzione di recedere entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si considereranno accettate. In qualsiasi caso di cessazione del Servizio, sarai tenuto a restituire a DIGI il modem e gli eventuali ulteriori apparati forniti da DIGI in comodato d'uso, in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinaria usura d'uso), secondo le modalità ed i termini descritti dalle relative Condizioni Generali e disponibili sul sito www.digimobi.it; in caso contrario, DIGI si riserva di addebitarti l'importo indicato nella Brochure Prezzi.

4.3 POSSO ATTIVARE O BLOCCARE I SERVIZI A SOVRAPPREZZO E LO SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA?

Puoi ricevere chiamate da numerazioni a sovrapprezzo gestite da operatori terzi, fruendo dei relativi servizi. Il costo di queste chiamate è addebitato direttamente in fattura. In qualsiasi momento, contattando il Servizio Utenti o accedendo all'Area Personale, puoi bloccare/sbloccare gratuitamente l'accesso a queste numerazioni, anche attraverso l'attivazione gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata.

4.4 COME POSSO INVIARE RECLAMI E SEGNALAZIONI (AD ES. IN CASO DI GUASTI E MALFUNZIONAMENTI)?

Se ritieni vi sia stata una violazione delle previsioni indicate in questa Carta dei Servizi o di altri obblighi relativi al contratto, ovvero malfunzionamenti o guasti di natura tecnica sulla rete di competenza di DIGI, potrai inviare una segnalazione o un reclamo a DIGI contattando il nostro Servizio Utenti (vedi sezione 3.1). Nel reclamo/segnalazione dovrai indicare almeno il tuo numero di telefono, l'oggetto del reclamo/segnalazione, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati, e ogni altra informazione o documento utile per la gestione del reclamo/segnalazione. Al tuo reclamo/segnalazione verrà assegnato un codice identificativo, tramite il quale potrai tracciarne l'avanzamento. Riceverai una risposta entro 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo/segnalazione da parte di DIGI e, in caso di reclami/segnalazioni particolarmente complessi, sarai aggiornato periodicamente in merito alle verifiche in corso e alla tempistica necessaria a fornire il riscontro. Qualora DIGI non ti risponda nel termine di 45 giorni, potrai ottenere un indennizzo di 2 euro per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 euro.

Inoltre, come previsto dalla delibera 244/08/CSP, se non sei soddisfatto della tua velocità di navigazione Internet potrai effettuare lo speed test direttamente sul sito dell'Autorità www.misurainternet.it ed inviarci il certificato di misurazione che ti verrà rilasciato, per consentirci di effettuare le dovute verifiche.

Se non ti ritenessi soddisfatto dell'esito del reclamo/segnalazione, potrai promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>, secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 390/21/CONS) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

4.5 COSA DEVO FARE IN CASO DI FRODE?

In caso di frode, potrai contattare DIGI via PEC all'indirizzo digimobil@pec.it, via fax al n. +39 02 48405767 (sia dall'Italia sia dall'estero) o all'indirizzo postale Via Giovanni Bensi 11 - 20152 Milano, nonché presentare una denuncia alle Autorità competenti.

4.6 COME POSSO INSERIRE IL MIO NOMINATIVO NEGLI ELENCHI TELEFONICI?

Puoi inserire i tuoi dati personali (compresi numero di telefono, nome e cognome, indirizzo e e-mail), o solo parte di essi, negli elenchi telefonici pubblici, o cancellare i tuoi dati dagli stessi elenchi, previa compilazione del modulo disponibile sul Sito Internet, secondo le modalità e condizioni indicate nel modulo stesso, o tramite la relativa funzionalità dell'Area Personale.

5. I TUOI DATI PERSONALI

I tuoi dati personali saranno raccolti e trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, sulla base di quanto previsto nell'Informativa Privacy (disponibile sul Sito Internet e sull'Area Personale) e degli eventuali consensi da te espressamente prestati in merito al trattamento dei tuoi dati personali.

ALLEGATO 1 – INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ

| SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n. 254/04/CSP) | |
|--|---|
| INDICATORE | OBIETTIVO |
| <p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <p>Il tempo (misurato in giorni solari) che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>(i) percentile 95%* del tempo di fornitura; (ii) percentile 99%* del tempo di fornitura; (iii) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con l'utente.</p> | <p>(i) 80 giorni (ii) 90 giorni (iii) 99,4%</p> |
| <p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p> <p>Il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> | <p>7%</p> |
| <p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Il tempo (in ore) che intercorre tra la registrazione della segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte dell'utente e la relativa eliminazione.</p> <p>Misura</p> <p>(i) percentile 80%* del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; (ii) percentile 95%* del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; (iii) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p> | <p>(i) 36 ore (ii) 90 ore (ii) 90%</p> |
| <p>Fatture contestate</p> <p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> | <p>1,2%</p> |
| <p>Accuratezza della fatturazione</p> <p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'utente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> | <p>0,3%</p> |

| SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP) | |
|--|--|
| INDICATORE | OBIETTIVO |
| <p>Tempo di attivazione del servizio di accesso a Internet a banda larga</p> <p>Il periodo di tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Misura</p> <p>(i) percentile 95%* del tempo di fornitura; (ii) percentile 99%* del tempo di fornitura; (iii) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto; (iv) tempo medio di fornitura.</p> | <p>(i) 80 giorni (ii) 90 giorni (iii) 99,4% (iv) 60 giorni</p> |

| | |
|--|---|
| Tasso di malfunzionamento del servizio di accesso a Internet a banda larga Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. | 4,5% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso a Internet a banda larga Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte dell'utente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento). Misura (i) percentile 80% del tempo di fornitura; (ii) percentile 95% del tempo di fornitura; (iii) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto; (iv) tempo medio di riparazione. | (i) 36 ore (ii) 90 ore (iii) 90% (iv) 35 ore |
| Addebiti contestati dei servizi di accesso a Internet 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. | 1,2% |

| INDICATORI ED OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI AL SERVIZIO UTENTI | |
|--|----------------------------|
| INDICATORE | OBIETTIVO |
| Tempo di navigazione Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo. Misura Media del tempo medio minimo – prendendo in considerazione anche l'ascolto dei messaggi automatici – tra l'accesso al sistema di smistamento automatico delle chiamate e il momento in cui l'utente viene informato del codice dell'addetto. | 70 secondi |
| Tempo di attesa Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. Misura (i) tempo medio (in secondi) per rispondere alle chiamate entranti; (ii) percentuale delle chiamate entranti rispetto alle quali è data una risposta in meno di 20 secondi. | (i) 70 secondi (ii) 45% |
| Tasso di risoluzione dei reclami Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti. | 70% |

*Si intende per "percentile [x]%" il tempo, misurato in minuti, entro il quale il [x]% delle richieste degli utenti è soddisfatto.