

CARTA DEI SERVIZI DI CONNESSIONE INTERNET TRAMITE FIBRA

La Carta dei Servizi (anche CdS) è uno strumento avente lo scopo di illustrare:

- i nostri principi e valori al fine di migliorare i nostri servizi;
- consentire all'Utente di ottenere tutte le informazioni utili sulla fornitura del Servizio Internet da noi fornito, nell'ottica di garantire la trasparenza dei nostri Servizi;
- riepilogare i diritti dell'Utente al fine di consentirgli di rispondere alle sue aspettative ed esigenze, in conformità alle prescrizioni contenute nelle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS.

La Carta dei Servizi insieme alle Condizioni Generali per la fornitura dei servizi Internet tramite fibra ottica, al Modulo di identificazione e attivazione del Servizio, alla Sintesi Contrattuale, all'Offerta e all'informativa Privacy, costituisce il quadro contrattuale che regola i rapporti tra DIGI e l'Utente. Ad essi si fa espresso rinvio per ogni ulteriore informazione o approfondimento di natura contrattuale.

La presente Carta dei Servizi di DIGI si articola e si compone di 5 punti:

1. Principi fondamentali alla base dei Servizi da noi offerti;
2. I nostri Servizi;
3. I rapporti tra DIGI e gli Utenti e modalità di accesso ai nostri Servizi;
4. Le procedure e le regole per i reclami e per richiedere rimborsi e indennizzi;
5. Tabelle di Qualità dei Servizi.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEI SERVIZI OFFERTI

1.1 QUALI SONO I NOSTRI PRINCIPI

Nel primo punto della nostra Carta dei Servizi sono riportati i nostri Valori e Principi, facenti parte della nostra cultura aziendale. Essi orientano le nostre scelte, e in generale, il modo in cui gestiamo la nostra attività:

TRASPARENZA: il principio cardine di trasparenza, caratterizza le informazioni che forniamo ai nostri Utenti in merito alle nostre Offerte e alle nostre regole contrattuali, rendendole chiare e disponibili attraverso la nostra struttura commerciale, il nostro sito Internet ed il Servizio Clienti.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: Nei contatti con gli Utenti, lavoriamo per rendere le risposte ai quesiti, chiare ed efficienti, con cortesia e collaborazione, garantendo in modo semplice l'accesso ai diritti degli Utenti, tutti descritti nella presente CdS.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: forniamo i nostri Servizi agli Utenti senza alcuna discriminazione e con imparzialità. Prevediamo misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai nostri Servizi, così come previsto dalle Delibere Agcom. 290/21/CONS e n. 36/23/CONS.

CONTINUITÀ ED AFFIDABILITÀ: ci impegniamo 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, ci impegniamo a adottare ogni misura necessaria e a porre in essere ogni azione idonea, a ridurre la durata dell'interruzione al fine di minimizzare il disagio agli Utenti.

RISERVATEZZA: ci impegniamo a garantire la riservatezza dei dati personali dei nostri Utenti nel rispetto della normativa in vigore.

2. I NOSTRI SERVIZI

Nel secondo Punto 2) di questa CdS sono descritti i Servizi che offriamo e le loro peculiarità.

2.1 QUALI SONO I NOSTRI SERVIZI

Forniamo all'Utente un Servizio di connessione a Internet con collegamento in Fibra ottica (Fiber To The Home - FTTH), fino a casa dell'Utente.

Per poter usufruire del Servizio è necessaria l'installazione di un apparato terminale per la connessione a Internet (Modem) all'interno dell'immobile dell'Utente.

Ci impegniamo a fornire gratuitamente il Modem, l'Utente può sempre utilizzare un apparato compatibile. Nel caso in cui l'Utente scelga di utilizzare un Modem compatibile, non fornito da DIGI, saranno garantiti i medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato. Le informazioni necessarie per la fruizione dei Servizi attraverso apparati diversi, purché compatibili, verranno fornite al momento della conclusione del contratto. Maggiori informazioni sulle condizioni di utilizzo del Modem sono indicate nell'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto per la fornitura dei servizi Internet tramite fibra ottica e sul sito www.digimobil.it.

3. I RAPPORTI TRA DIGI E L'UTENTE: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Nel Punto 3) di questa CdS descriviamo le procedure di attivazione dei Servizi, compresi eventuali agevolazioni per particolari categorie di Utenti, nonché la sua eventuale cessazione.

3.1 COME ATTIVARE I NOSTRI SERVIZI

Puoi sottoscrivere il contratto attraverso nostri agenti presenti sul territorio, muniti di idoneo tesserino di riconoscimento, o attraverso le modalità comunicate tramite il nostro sito www.digimobil.it, o il nostro Servizio Clienti.

Ci impegniamo a comunicare all'Utente la data di attivazione dell'Offerta e la data di appuntamento per l'installazione del Modem o per l'intervento del nostro personale tecnico.

Il Contratto si perfeziona con la nostra accettazione di attivazione dell'offerta.

Se l'Utente cambia idea, in caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà recedere dallo stesso nel periodo di 14 giorni dalla conclusione del Contratto (cd. diritto di ripensamento), tramite il modulo predisposto da DIGI, disponibile sul sito Internet www.digimobil.it nella sezione dedicata alla modulistica, o anche, con una semplice comunicazione ove manifesta la propria volontà di recedere dal contratto, da inviare a DIGI con le modalità di cui al seguente punto 3.4.

3.2 QUANTO COSTANO I NOSTRI SERVIZI

Tutte le informazioni relative alle condizioni economiche dei Servizi sono consultabili nelle nostre Offerte e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.digimobil.it.

3.3 QUANDO VERRA' INVIATA LA FATTURA E COME SARA' PAGATA

Il corrispettivo ricorrente per la fornitura del servizio è calcolato su base mensile in modalità anticipata e sarà pagato dall'Utente attraverso addebito diretto sul conto corrente bancario tramite SEPA SDD.

Ci impegniamo ad inviare la fattura all'Utente con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento, almeno 15 giorni prima. Attraverso una e-mail o con un sms l'Utente potrà essere informato dell'emissione della fattura.

In caso di mancato pagamento anche parziale del corrispettivo, potremmo sospendere la fornitura o risolvere il contratto come previsto nell'art. 8 delle Condizioni Generali dei Servizi Internet tramite fibra ottica, cui si fa espresso rinvio.

Per evitare costi relativi all'invio della fattura, la stessa sarà inviata via e-mail all'indirizzo indicato dall'Utente. Su richiesta di quest'ultimo, la fattura potrà essere inviata in formato cartaceo all'indirizzo del destinatario, con addebito dei costi di spedizione.

Per avere informazioni sulle fatture l'Utente può sempre contattare il Servizio Clienti ai punti di contatto di cui all'art. 4.1.

3.4 CESSAZIONE DEI SERVIZI

La cessazione dei Servizi è gratuita e può essere comunicata dall'Utente in qualsiasi momento, attraverso il modulo predisposto, disponibile per il *download* nella sezione modulistica, o con una semplice comunicazione scritta di recesso, da inviare unitamente ai dati personali, al numero di telefono e alla copia di un documento di identità al seguente indirizzo: DIGI Italy S.r.l., via Giovanni Bensi 11 – 20152 Milano, o al n. di fax +39 0248405767 o via pec. digimobil@pec.it. Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla comunicazione dell'Utente.

L'Utente riceverà comunicazione dell'eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche, anche tramite fattura, via e-mail e/o con la pubblicazione di un avviso sul nostro Sito Internet. Tali modifiche saranno efficaci decorsi 30 giorni dalla data in cui gli saranno state comunicate. Entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione, l'Utente potrà decidere di interrompere il servizio recedendo dal contratto, senza sostenere alcun costo. Se l'Utente non ci comunicherà l'intenzione di recedere entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.

In ogni caso di cessazione dei Servizi, l'Utente è tenuto a restituirci il Modem fornito da Noi in comodato uso, in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinario deterioramento d'uso), insieme a tutti gli eventuali elementi accessori, entro e non oltre 30 giorni dalla disattivazione dei Servizi. Provvederemo a ritirare l'apparato tramite corriere presso indirizzo dell'Utente, oppure l'Utente stesso potrà spedirci il Modem al seguente indirizzo: DIGI Italy S.r.l., Via Ferdinando Magellano 9 int. 4 – 20090 Cesano Boscone (MI) oppure all'indirizzo che verrà comunicato dal Servizio Clienti. In caso di mancata restituzione del Modem per colpa dell'Utente nel termine sopra indicato, ci riserviamo la possibilità di addebitare a quest'ultimo un importo a titolo di penale pari a € 50,00.

3.5 AGEVOLAZIONI PER UTENTI CON BISOGNI SPECIALI

In conformità alle delibere AGCOM 290/21/CONS e 36/23/CONS, riconosciamo agevolazioni per i consumatori con disabilità. Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa richiesta, sono disponibili sul sito internet www.digimobil.it.

3.6 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

È previsto un servizio di assistenza e manutenzione del Modem che forniamo all'Utente in comodato d'uso, in caso di un guasto o un difetto, per la riparazione o sua sostituzione. Il Servizio di assistenza e manutenzione è gratuito e può essere attivato attraverso il nostro sito www.digimobil.it o attraverso il nostro Servizio Clienti. Maggiori informazioni sono contenute nell'art. 5 delle Condizioni Generali per la fornitura dei servizi Internet tramite fibra ottica.

4. LE PROCEDURE E LE REGOLE PER I RECLAMI E PER RICHIEDERE RIMBORSI E INDENNIZZI

Nel Punto 4) di questa CdS, sono descritti i diritti dell'Utente e le procedure per presentare reclami e segnalazioni nonché per ottenere gli indennizzi nel caso in cui non sia soddisfatto degli standard di qualità dei nostri Servizi e degli impegni da noi assunti contrattualmente.

4.1 I NOSTRI CONTATTI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, l'Utente può visitare il nostro Sito Internet www.digimobil.it 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 Clienti dall'estero l'Utente può 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 nostro Sito Internet.

4.2 COME INVIARE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualora l'Utente sia insoddisfatto del Servizio, per disservizi o importi in fattura o altro, potrà tramite i nostri contatti (cfr. 4.1 sopra), inoltrarci una segnalazione o un reclamo. In tali casi, l'Utente dovrà descrivere i motivi della segnalazione o del reclamo. eventuali reclami su importi in fattura vanno eseguiti entro la data di scadenza della stessa fattura. È inteso che l'Utente dovrà provvedere al pagamento degli importi non contestati. Ci impegniamo a verificare le ragioni del Reclamo o della Segnalazione ed entro il termine di 45 giorni comunicheremo all'Utente le nostre valutazioni.

In caso di accoglimento del Reclamo provvederemo a risolvere il disservizio e a corrispondere gli indennizzi previsti dalla presente CdS, e a restituire importi non dovuti, compresi gli interessi legali calcolati dalla data del pagamento al rimborso.

In caso di rigetto del Reclamo provvederemo a fornire una risposta motivata all'Utente e a riscuotere le somme ancora dovute e gli interessi legali.

In caso di mancato riscontro entro 45 giorni o nel caso in cui l'esito dello stesso non sia soddisfacente, l'Utente può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione (Delibera 203/18/Cons e succ. modifiche e integrazioni) presso il CO.RE.Com territorialmente competente (procedura gratuita attivabile tramite Conciliaweb), in alternativa, può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

4.3 QUALITÀ DEI SERVIZI DI DIGI

In conformità all'art. 8 comma 6 della Delibera AGCOM N. 244/08/CSP e successive modificazioni i livelli della banca larga sono: banda minima in download e upload, ritardo massimo nella trasmissione nei pacchetti di traffico, tasso perdita dei pacchetti di traffico. Per verificare la qualità della connessione, l'Utente può scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it il software Ne.Me.Sys certificato dall'AGCOM, seguendo le istruzioni operative di utilizzo del software di cui al link misurainternet.it/nemesys.php.

Conformemente alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS, siamo attenti alla qualità dei nostri Servizi sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1) qui di seguito riportato.

4.4 INDENNIZZO PER LA CONNESSIONE A INTERNET

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità e agli impegni da noi assunti nei rapporti contrattuali, l'Utente potrà 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, potrà 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 sono i seguenti:

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio	Attivazione del servizio internet oltre le tempistiche standard	45 GG	7,5 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 100 Euro	Automatico	Presentando una segnalazione al servizio 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 € 100,00	Automatico	Presentando una segnalazione 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

L'indennizzo sarà corrisposto all'Utente 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 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.

In caso di forza maggiore o eventi non imputabili a DIGI (esempio calamità naturali, omesso o ritardo nelle autorizzazioni etc.) non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

5. TABELLE DI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Nel Punto 5) di questa CdS, sono descritti gli indicatori di Qualità, distinta per tipologie di Servizi, con gli standard che ci prefiggiamo di raggiungere per una migliore soddisfazione dell'Utente:

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 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 (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>
<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.</p>	4,5%

<p>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).</p> <p>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.</p>	<table> <tr><td>(i)</td><td>36 ore</td></tr> <tr><td>(ii)</td><td>90 ore</td></tr> <tr><td>(iii)</td><td>90%</td></tr> <tr><td>(iv)</td><td>35 ore</td></tr> </table>	(i)	36 ore	(ii)	90 ore	(iii)	90%	(iv)	35 ore
(i)	36 ore								
(ii)	90 ore								
(iii)	90%								
(iv)	35 ore								
<p>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.</p>	<p>1,2%</p>								

INDICATORI ED OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI AL SERVIZIO UTENTI					
INDICATORE	OBIETTIVO				
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>70 secondi</p>				
<p>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.</p> <p>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 sec.</p>	<table> <tr><td>(i)</td><td>70 secondi</td></tr> <tr><td>(ii)</td><td>45%</td></tr> </table>	(i)	70 secondi	(ii)	45%
(i)	70 secondi				
(ii)	45%				
<p>Tasso di risoluzione dei reclami Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p>	<p>70%</p>				

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