

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi VITUMA S.r.l. (d'ora innanzi "VITUMA") descrive la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio") forniti da VITUMA e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per VITUMA nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contenziosi con questi ultimi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

VITUMA fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche tramite terzi, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

VITUMA garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

VITUMA presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

In particolare VITUMA adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

VITUMA, per quanto nelle proprie facoltà, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al numero di fax 0547/322043 o indirizzo e-mail info@vituma.it, riportando i dati della richiesta ordinaria.

VITUMA, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@vituma.it.

1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

I comportamenti di VITUMA verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, VITUMA interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.3 Continuità

VITUMA si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

VITUMA dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, VITUMA si impegna ad informare gli utenti a mezzo telematico, almeno 2 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, VITUMA si impegna a concordare la data e l'orario.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, VITUMA adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.4 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da VITUMA.

1.5 Efficacia ed efficienza

VITUMA persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Cortesia

VITUMA impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti VITUMA sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

1.7 Diritto di scelta

VITUMA, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, presso gli uffici di VITUMA e inviandoli alla medesima via fax o via telematica. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

VITUMA rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

VITUMA si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.8 Sicurezza delle reti

VITUMA si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità dei propri fornitori di telecomunicazioni e delle reti che questi offrono.

1.9 Informazione degli utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, VITUMA si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di VITUMA, contattando l'Azienda e facendo specifica richiesta

VITUMA si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;

PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2 Il servizio

VITUMA si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, VITUMA concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a VITUMA, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.6. In caso di scioglimento del contratto, VITUMA si impegna a disattivare il servizio entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.1 Pagamento della fattura

VITUMA si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

VITUMA accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, ricevute bancarie e bonifici bancari. VITUMA si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. VITUMA comunicherà alla clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, , etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 2, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a VITUMA data per iscritto.

2.2 Comunicazioni al Pubblico

VITUMA comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione

2.3 Schema di contratto

Vituma adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

a. la descrizione del servizio da fornire

b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:

- il dettaglio dei prezzi
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi del contratto
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie

2.4 Recesso

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

VITUMA si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a VITUMA, all'indirizzo della sede operativa.

2.5 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La fatturazione del servizio costituisce fattura e VITUMA la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a VITUMA dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

2.6 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento VITUMA chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.7 Parametri di qualità

VITUMA garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea. In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard.

Per l'anno in corso, VITUMA si prefigge in collaborazione con i suoi fornitori del servizio il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:

i) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è in uso da parte del richiedente: entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste .

In ogni caso, VITUMA completerà gli ordini, nell'80% dei casi, entro la data concordata con il cliente;

ii) tasso di malfunzionamento: il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione del servizio è svolta da operatori terzi. VITUMA si pone come obiettivo quello di contenere, fino ad un limite massimo dell'1% il tasso di malfunzionamento per quanto di propria competenza, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento del servizio.

iii) tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da VITUMA: 3 giorni lavorativi nel 20% dei casi. Per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.

iv) tempi di risposta dei servizi tramite operatore (con tale indicatore si intende la fornitura del servizio informazioni e assistenza tecnica): da un minimo di 3 secondi ad un massimo di 60 secondi. Il tempo medio di risposta sarà di 5 secondi sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

v) fatture contestate: VITUMA si pone come obiettivo quello di contenere ad un limite massimo del 2% il tasso di contestazione delle fatture;

LA TUTELA

2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. VITUMA si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza onde rendere disponibile agli

utenti la tracciabilità, riferibilità. VITUMA si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa apertura guasto al Gestore. VITUMA si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, VITUMA informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di VITUMA al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da VITUMA in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i.. si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità. VITUMA si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. VITUMA si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, VITUMA informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di VITUMA al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da VITUMA in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

2.9. Assistenza

VITUMA fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi nonché un servizio di assistenza accessibile per posta o per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

3 Rapporti con i clienti

VITUMA ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi. VITUMA adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. VITUMA assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. VITUMA predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

3.1 Rimborsi ed Indennizzi

VITUMA si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, VITUMA effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati e, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di chiederlo.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente ai servizi di VITUMA, VITUMA eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 10 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi da responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui VITUMA ha sottoscritto accordi di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

VITUMA provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito.

A richiesta dell'abbonato, i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.