

PREMESSA

La Carta dei Servizi di NOITEL (ai sensi D.lgs 270/99), di seguito "Carta", descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di NOITEL e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità fanno parte integrante di questo documento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di NOITEL si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, NOITEL interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità - NOITEL si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. NOITEL informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete dei servizi o indicando sul sito web www.noitel.it la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da NOITEL nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

Cortesia - NOITEL si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti NOITEL sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente. **Efficienza ed efficacia** - NOITEL persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta - NOITEL si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

NOITEL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, NOITEL adotta per i servizi di fonia e di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, NOITEL definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. NOITEL, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web Indicatori di Qualità, i resoconti semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di NOITEL ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza NOITEL). Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al

"percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti.

Gli obiettivi per la qualità sono registrati su documenti appositi e pubblicati su AGCOM e sul sito www.noitel.it

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Reclami per irregolare funzionamento del servizio - Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore NOITEL al numero gratuito 800 035137 (Servizio Clienti disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 e il sabato dalle 9:00 alle 17:00) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti Noitel V. Etiopia, 15 00044 Frascati (RM). Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. NOITEL, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo NOITEL mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

Fatturazione e pagamento - La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fatturazione è effettuata di solito per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi: Su richiesta del Cliente al numero gratuito 800 180 792, NOITEL mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati con 24 ore di delay).

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo carta di credito

NOITEL si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, NOITEL potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Indennità di mora - Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Client e a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108, a decorrere dalla data di scadenza delle singole fatture non saldate, oltre alle spese legali per il recupero del credito e fermo restando il diritto di i sospendere e/o risolvere il Contratto , in base al D. Lgs. N. 231 del 9 ottobre 2002 (Disposizioni in materia di ritardi dei pagamenti)

TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazione con il cliente - NOITEL assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. NOITEL si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate , NOITEL prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità , nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

Tutela della Privacy. Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali

NOITEL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede di NOITEL sita in V. Etiopia, 15 – 00044 Frascati (RM). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a NOITEL Italia SRL, V. Etiopia 15 – 00044 Frascati (RM).

Procedura di Conciliazione - Per le controversie tra NOITEL e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

Indennizzi – Si faccia riferimento agli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia e di accesso ad internet per l'anno **2014**.

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dagli obiettivi di qualità (Vedi sezione indicatori), ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, Noitel corrisponde un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Se il ritardo riguarda servizi accessori, gli importi sono ridotti ad un terzo.

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Noitel corrisponde un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, pari ad euro 10,00 per ogni giorno di sospensione. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, gli importi sono ridotti ad un quarto.

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici causati da Noitel sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, di euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, per motivi tecnici causati da Noitel, sarà dovuto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

Qualora Noitel non fornisca adeguata risposta al reclamo di un Cliente entro i termini stabiliti dalla presente carta dei servizi (sezione indicatori) sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo verrà computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. In particolare, per reclami sulla fatturazione Noitel esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulla fattura successiva, oppure versati direttamente a quest'ultimo. Scaduto il predetto termine, Noitel riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, un importo pari a Euro 2,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino al massimo della cifra corrispondente a quella del rimborso.

Per il mancato rispetto degli altri standard qualitativi NOITEL, a richiesta del cliente, prevede comunque il riconoscimento di indennizzi proporzionati al pregiudizio arrecato.

Gli importi indicati si intendono IVA inclusa.

Gli indennizzi riconosciuti per ogni singolo disservizio non potranno mai superare il valore corrisposto mensilmente dal Cliente a Noitel in virtù del rapporto contrattuale instaurato tra le parti.

NOITEL detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari alla liquidazione a mezzo assegno. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

Per la richiesta dell'indennizzo il Cliente dovrà inviare raccomandata all'attenzione di Noitel Italia, V. Etiopia, 15 00044 Frascati (RM) esplicitando chiaramente il disservizio ricevuto e documentando la durata dello stesso. Tale comunicazione può essere anticipata da una email a info@noitel.it oppure da una telefonata al customer care Noitel 800 035 137.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

NOITEL fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 800 035137;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, NOITEL fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- passaggio fra operatori ai sensi della delibera 274/07/Cons al numero verde dedicato 800035137.

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di NOITEL all'indirizzo www.noitel.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

per telefono al numero 800 035137

per fax al numero 06 62201792

per lettera all'indirizzo: NOITEL ITALIA Via Etiopia, 15 – 00044 Frascati (RM) ITALY

La presente carta è aggiornata ogni anno, entro il 1 Maggio.