CARTA DEI SERVIZI UNIPOSTE S.P.A.

PREMESSA

La Carta dei Servizi di Uniposte S.p.A., (di seguito “Uniposte”) (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 Uniposte 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", L. 14/11/1995 n. 481, L. n. 249 del 31/7/1997, D. Lgs. N. 259 del 1/8/2003 e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/09/CSP, n. 278/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e 580/15/CONS. 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. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.uniposte.it.

La presente Carta dei Servizi è inviata all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall’art. 2, comma 4, lettera b) della Delibera 173/09/CSP.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Uniposte 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, Uniposte 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

Uniposte si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Uniposte, laddove tecnicamente possibile, informerà

in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web (www.uniposte.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 con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da Uniposte che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web (www.uniposte.it)

Cortesia

Uniposte si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti di Uniposte sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed Efficacia

Uniposte persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla Clientela e Diritto di Scelta

Uniposte opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta. A tal fine, si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. 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.

PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

Uniposte considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 656/14/CONS, Uniposte effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti.

Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Uniposte ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Uniposte.

Per ciascun anno solare di riferimento, Uniposte definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche.

Uniposte pubblica sul proprio sito web (www.uniposte.it) nell'Area Clienti, sezione "Indicatori di Qualità", i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti.

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa;
- i servizi di assistenza telefonica;
- i servizi di accesso ad internet da postazione fissa;
- i servizi di telefonia mobile.

Per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede tecniche di dettaglio contenute nelle Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP e s.m.i e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Uniposte ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Uniposte.

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.

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Informazioni ai Clienti e Condizioni Contrattuali

Uniposte assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

I contratti proposti da Uniposte si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web (www.uniposte.it).

Fatturazione

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo, a pagamento, 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 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.

Pagamento del Servizio

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
- a mezzo conto corrente postale

Uniposte 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 dello stesso, Uniposte potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione, o di altra idonea garanzia, o, ancora, un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Indennità di Mora

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 170/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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 come modificato dall'art. 8, comma 5, lettera d), del D.L. 13 maggio 2011 n. 70.

Documentazione degli Addebiti e Autotutela dei Consumi

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA.

Uniposte provvede, a richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Uniposte potrà, inoltre, assegnare al Cliente, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al Cliente ed è determinato sulla base di indici di utilizzabilità del servizio, quali la tipologia del servizio richiesto, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del Cliente.

Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplina il rapporto tra Uniposte e il Cliente sarà comunicata tramite le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri del Cliente, lo stesso ha la possibilità di recedere dal contratto, senza l'applicazione di penali, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Uniposte assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web (www.uniposte.it).

Condizioni di Recesso

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

Apparecchiature

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di Uniposte, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a Uniposte in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di Uniposte: - per telefono, ad un operatore Uniposte, al numero gratuito 800.24.26.16 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00 e il Sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30); - per fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero (+39) 0642037373 - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Uniposte S.p.A., Via Ludovisi, 35 00187 Roma.

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di Uniposte in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. Uniposte si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata.

In ogni caso, il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.

Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Uniposte comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, Uniposte comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Uniposte comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista nella parte relativa alla TUTELA DEL CLIENTE.

TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazione con il Cliente

Uniposte assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Uniposte 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, Uniposte 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

Uniposte si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. In particolare, Uniposte tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web (www.uniposte.it).

Uniposte assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 mediante l'invio di una lettera raccomandata a Uniposte S.p.A., Via Ludovisi, 35 – 00187 Roma o pec all'indirizzo uniposte@pec.it .

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Uniposte 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 e s.m.i.

In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom 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

Uniposte provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, Uniposte non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; etc…), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

Indennizzi Automatici

Per le seguenti fattispecie, individuate agli artt. 3, co. 1 e 4 del Regolamento introdotto con Delibera 73/11/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a Uniposte degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati.

a) Ritardata attivazione del servizio o ritardo nel trasloco dell'utenza:

nel caso di mancato rispetto dei termini relativamente al tempo di fornitura del servizio (vale a dire il tempo misurato 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) o di ritardo nel trasloco dell'utenza, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del contributo di attivazione/trasloco (o del canone del servizio in assenza del contributo di attivazione/trasloco) moltiplicato per ogni giorno di ritardo;

b) Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto:

nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei presupposti di legge ovvero del preavviso previsto contrattualmente, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del canone del servizio moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione.

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

Uniposte, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, corrisponderà gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario.

Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/ trasloco.

Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E', altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

Informazioni alla Clientela

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

- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi previsti;
- condizioni di sospensione del servizio;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità 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 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS;
- 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.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- passaggio tra Operatori, ai sensi della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 274/07/CONS e s.m.i., al numero verde dedicato 800.24.26.16.

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Uniposte all'indirizzo www.uniposte.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità 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, ad un operatore Uniposte, al numero gratuito 800.24.26.16 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00 e il Sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30);
- per fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero (+39) 0642037373;
- per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Uniposte S.p.A., Via Ludovisi, 35 –00187 Roma.

Versione Giugno 2022