

Carta dei Servizi di Sonicatel S.r.l.

1 PRINCIPI

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Sonicatel fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Sonicatel 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, inoltre presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.

L'attività di Sonicatel si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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

1.2 CONTINUITÀ

Sonicatel si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a causa di forza maggiore.

Sonicatel dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori, pertanto nessuna responsabilità può essere ad essa attribuita nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati che comportino interruzioni complete del servizio, Sonicatel si impegna ad informare in anticipo gli utenti.

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

1.3 PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Tali segnalazioni possono essere formulate a Sonicatel.

Sonicatel acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 CORTESIA

Sonicatel impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti Sonicatel sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'obiettivo di Sonicatel è il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative amministrative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 DIRITTO DI SCELTA

Sonicatel rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Sonicatel si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi e la durata minima contrattuale.

1.7 SICUREZZA DELLE RETI

Sonicatel si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

2 PARAMETRI DI QUALITÀ

2.1 ADESIONE AI SERVIZI

L'attivazione dei servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. Sonicatel si impegna ad attivare i servizi sottoscritti nel più breve tempo possibile. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero 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, Sonicatel concorderà con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Sonicatel si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del Cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Sonicatel srl. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Sonicatel provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati con alcune ore di anticipo.

2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni generali di Contratto" costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Schede Prodotto, ai Moduli d'ordine e alle offerte commerciali personalizzate su misura, il "Contratto". La proposta di contratto dal cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Sonicatel dei Moduli d'ordine e delle offerte commerciali tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a Sonicatel srl nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni generali di Contratto. In caso di scioglimento del contratto, Sonicatel si impegna a disattivare il servizio di telefonia ed internet entro e non oltre il 60° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.4 MODIFICHE AL CONTRATTO E RECESSO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Con riferimento al contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica e di accesso ad internet, qualora l'utente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del contratto, Sonicatel potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio nonché per l'eventuale noleggio dei dispositivi fino alla prossima scadenza dello stesso.

2.5 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ED INVIO DEL CONTO SONICATEL

La fattura verrà emessa al Cliente entro i primi 10 giorni del mese e verrà spedita per mezzo posta elettronica.

2.6 PAGAMENTO DEL CONTO SONICATEL

Sonicatel 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.

Sonicatel accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti sui Conti Correnti Bancari e RID. Sonicatel 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.

Sonicatel 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 responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Sonicatel.

Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto secondo le modalità contrattuali previste ed i relativi costi.

Indennità di mora: Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente 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.

2.7 CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

Sonicatel calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Sonicatel provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto delle Leggi del 31 Dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del D.L. del 13 Maggio 1998, n. 171, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata.

2.8 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Sonicatel 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 modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con adeguato anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa e mobile, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante della Privacy del 15 luglio 2004.

3 TUTELA DEL CLIENTE

3.1 RAPPORTO TRA SONICATEL ED I CLIENTI

- SonicateL ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.
- SonicateL assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.
- SonicateL predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.
- SonicateL fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00, escluse le festività, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da SonicateL ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto SonicateL, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. SonicateL rende disponibile questo servizio secondo le tariffe del proprio gestore al numero 085/9395146 e mediante il numero gratuito 800125731.
- Le informazioni sui servizi resi da SonicateL sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.sonicateL.com

3.2 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

SonicateL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi della Legge 31 dicembre 1996, n° 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n° 196.

- Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di SonicateL, 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.

3.3 PROCEDURE DI RECLAMO

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

- Tali reclami possono essere portati a conoscenza di SonicateL per telefono allo 085/9395146 oppure al 800125731, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, per posta semplice o posta certificata all'indirizzo sonicateL@pec-cert.it
- SonicateL fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti SonicateL si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.
- Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, SonicateL informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.
- Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con SonicateL, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 182/02/CONS. In particolare per le predette controversie, individuate da un provvedimento dell'Autorità, non sarà proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da

ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza di detto termine.

3.4 INDENNIZZI

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui al punto 2.2, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata dei disservizi ed ai volumi di traffico sviluppati. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. SonicateL deterrà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto SonicateL utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei temi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

3.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI

SonicateL garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del D.L. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

L'utente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

3.6 STANDARD DI QUALITA'

SonicateL si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee da parte di Telecom Italia o altri operatori, necessità di ottenere permessi pubblici ecc.) Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso SonicateL pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

3.7 OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale:

Tempo di fornitura del collegamento iniziale (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

- Accesso diretto con proprie strutture: tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico
- Accesso diretto con strutture di altri Operatori:
60 giorni solari nel 95% dei casi

90 giorni solari nel 99% dei casi

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (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 nel medesimo periodo)

- Accesso diretto con proprie strutture: 1,6% (valore percentuale annuale)
- Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 9,2% (valore percentuale annuale)
- Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 1,2% (valore percentuale annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

- Accesso diretto con proprie strutture:
6 ore solari nel 80% dei casi
8,5 ore solari nel 95% dei casi
- Accesso diretto con strutture di altri Operatori:
28 ore solari nel 80% dei casi
40 ore solari nel 95% dei casi
- Accesso indiretto in modalità CPS o CS:
16 ore solari nel 80% dei casi
30 ore solari nel 95% dei casi

Fatture Contestate (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

- Valore percentuale annuo pari al 3%

Accuratezza della fatturazione (rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

- Valore percentuale annuo pari al 2%

Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso)

- 15 giorni solari nel 95 % dei casi
- 18 giorni solari nel 99 % dei casi

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet:

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

- Attivazione del servizio di accesso ad Internet:
18 giorni solari: Tempo medio di fornitura
45 giorni solari nel 95% dei casi
60 giorni solari nel 99% dei casi

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (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 attive rilevate nel medesimo periodo)

- Servizio offerto con proprie strutture o ULL: 4% (valore percentuale annuale)

- Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 3,4% (valore percentuale annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

- Servizio offerto con proprie strutture o ULL:

6 ore solari: Tempo medio di fornitura

10 ore solari nel 80% dei casi

12 ore solari nel 95% dei casi

- Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:

5 ore solari: Tempo medio di fornitura

8 ore solari nel 80% dei casi

10 ore solari nel 95% dei casi

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

inferiore a 20 sec

- 35 sec.: Tempo minimo (medio) per parlare con "operatore umano"

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente

- 6,5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente

- 90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

- Valore percentuale annuo pari al 3%

4 PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Sonicatel all'indirizzo www.sonicatel.com 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.

5 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 085/9395146
- per fax al numero 085/7993457
- per posta cartacea all'indirizzo: SONICATEL srl, Corso Gabriele Manthonè, 62- 65127 Pescara (PE)
- per e-mail all'indirizzo: info@sonicatel.com oppure via PEC all'indirizzo sonicatel@pec-cert.it