

CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2020)

Premessa

TechDigital di Angelastri Giuseppe (di seguito indicata come “TechDigital”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249”, e Delibera AGCOM79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”, adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da TechDigital nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che TechDigital assume nei loro confronti.

Per tale ragione la Carta dei servizi TechDigital è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra TechDigital e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che TechDigital si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione “Carta Dei Servizi” del sito internet www.techdigital.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti.

Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente.

Il Servizio Clienti di TechDigital è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari riportati sul sito istituzionale) al numero 080.2146666, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle Condizioni Generali di Contratto.

Nella sezione del sito web www.techdigital.it relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base”, le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni relative alla “Trasparenza tariffaria”. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Ditta

TechDigital è una ditta fondata nel 2011 con titolare Giuseppe Angelastri.

TechDigital detiene l’autorizzazione generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica ed è autorizzata all’esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller); è altresì iscritta al registro degli operatori di comunicazione (ROC).

I Servizi

I servizi erogati sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del cliente nell’ambito delle connessioni internet a banda larga con o senza fili.

Techdigital, inoltre, fornisce il servizio di telefonica VOIP (voice over ip) , oltre a differenti servizi digitali a corredo e completamento dei collegamenti internet e agli apparati necessari all’utilizzo degli stessi.

Tutti i servizi sono descritti all’interno del sito www.techdigital.it

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

La Carta dei servizi di TechDigital si articola in quattro parti:

- la prima parte illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la seconda parte indica come sono regolati i rapporti tra TechDigital e gli utenti;
- la terza parte standard di qualità;

Prima Parte - Principi fondamentali alla base dei servizi offerti

1.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

TechDigital fornisce i servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti Sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

TechDigital garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi prestati, nelle diverse aree geografiche e tra le diverse categorie/fasce di clienti, e comunque garantisce la parità di trattamento.

TechDigital ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali di contratto e le specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazione e la normativa di riferimento

1.2 continuità

TechDigital fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'autorità pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, TechDigital utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di TechDigital. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TechDigital adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possano comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla delibera 183/03/cons.

1.3 Partecipazione al miglioramento

TechDigital garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti.

Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino.

Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira TechDigital nella gestione dei propri rapporti con i Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

In tale contesto il personale di TechDigital addetto all'assistenza della clientela è adeguatamente formato nel rispetto di tali principi ed ha l'obbligo di comunicare il proprio nome sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

TechDigital garantisce la trasparenza delle disposizioni contrattuali ed informative, impegnandosi a renderle quanto più conoscibili e di facile comprensione per il pubblico.

TechDigital si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela a distanza, attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206 (art. da 50 a 58) e della delibera 664/06/CONS.

TechDigital si impegna inoltre, al fine di consentire agli utenti un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, a fornire a questi ultimi l'accesso ad informazioni semplici e sintetiche relative ai servizi.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, TechDigital si impegna ad ottemperare delle disposizioni di cui alla delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore ai 128KB/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione e specificatamente la banda minima garantita.

1.5 Efficienza ed efficacia

TechDigital persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di TechDigital da parte dei propri Clienti.

TechDigital è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico TechDigital garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 SICUREZZA

TechDigital si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare TechDigital garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam.

La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter TechDigital avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di TechDigital che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti TechDigital, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 tutela dei dati personali

TechDigital assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' - di seguito il "GDPR"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come novellato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile.

In particolare, TechDigital riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: info@techdigital.it.

Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, TechDigital ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo: dpo@techdigital.it.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito www.techdigital.it.

1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

TechDigital contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti TechDigital devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 Libertà fondamentali e protezione della vita privata

TechDigital contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10 Tutela dei minori

TechDigital pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare TechDigital è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. TechDigital è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.11 Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

TechDigital si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI TECHDIGITAL CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

2.1

Il Cliente interagisce con TechDigital tramite posta elettronica certificata, corrispondenza postale, apertura ticket, chat, telefono per le seguenti attività/ricieste: Fornitura di servizi, contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi, informazioni e reclami.

TechDigital è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo TechDigital analizza le informazioni raccolte dai contratti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi TechDigital si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 Informazione agli utenti

TechDigital rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo TechDigital si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i.;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 Adesione ai servizi

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente.

La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

TechDigital pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da TechDigital al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, TechDigital si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 Stipula, modifica, recesso e disdetta del contratto

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da TechDigital e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di TechDigital.

La fatturazione da parte di TechDigital avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

TechDigital si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia.

Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a TechDigital mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di TechDigital della comunicazione di recesso dell'utente.

In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso.

Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a TechDigital o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a TechDigital l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it).

Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a TechDigital (tramite email ad amministrazione@techdigital.it) e da questi analizzato insieme al Cliente.

A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - TechDigital di Angelastri Giuseppe - Via aosta, 8/B - 70022 Altamura (BA) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo info@pec.techdigital.it.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 24 (ventiquattro) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - TechDigital di Angelastri Giuseppe - Via aosta, 8/B - 70022 Altamura (BA) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo info@pec.techdigital.it.

2.4 Esercizio del diritto di ripensamento

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (e anticipata a mezzo email ad amministrazione@techdigital.it) al seguente destinatario e indirizzo: - TechDigital di Angelastri Giuseppe - Via aosta, 8/B - 70022 Altamura (BA) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati TechDigital.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni g-enerali di Contratto verranno sempre applicati.

2.5 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e i consumi.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino postale o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di TechDigital di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a TechDigital gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi TechDigital non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di TechDigital per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 Consumi

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di TechDigital che di protezione dell'utente, TechDigital può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, TechDigital si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

2.7 Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.techdigital.it.

2.8 Reclami e segnalazione guasti

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. TechDigital si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing", onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. TechDigital si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. TechDigital 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, TechDigital informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di TechDigital al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- 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 203/18/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 TechDigital 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 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

2.9 Procedura di segnalazione guasti

Premesso che TechDigital mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, TechDigital si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di TechDigital e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di TechDigital, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di TechDigital resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di TechDigital contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di TechDigital respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

PARTE TERZA - RIMBORSI E INDENNIZZI

3.1 Standard generali e particolari

TechDigital si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da TechDigital ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

TechDigital 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 dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso TechDigital ha individuato i seguenti standard di qualità:

3.2 Servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
5. tasso di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
6. addebiti contestati;

3.2.1 Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

3.2.2 Efficacia della rete

TechDigital, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di TechDigital (NOC di Altamura (BA) o NOC di Milano(MI)).

3.2.3 Tempi di attivazione dei servizi - Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Adsl, Ftth, Fttc e Fwa.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga Adsl, FTTC e FTTH e di 25 (venticinque) giorni per servizi a banda larga FWA. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

3.2.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti - Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Adsl, Ftth, Fttc e Fwa.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 72 ore.



TECHDIGITAL

INTERNET PROVIDER

3.2.5 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza - Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 60 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia 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 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.2.6 Addebiti contestati- Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 0,5%.