

CARTA DEI SERVIZI – Digiten S.r.l.

1. RIFERIMENTI

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Delibera n.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”,
- Delibera n. 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”, e
- Delibera n. 244/08/CSP, “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” e relative modifiche, Delibera 254/04/CSP “direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa” e sue modifiche;
- Delibera 79/09/CSP e sue modifiche sulla qualità del servizio di assistenza telefonico.

2. CARTA DEI SERVIZI E TRASPARENZA

Digiten s.r.l. (di seguito nominata come Digiten), adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi viene aggiornata per esigenze di adeguamento che derivano dalla regolamentazione di settore o dalla evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi.

La versione aggiornata della Carta dei Servizi può sempre essere consultata sul sito internet www.digiten.eu, al link <http://www.digiten.eu/servizi-di-connettivita/cartaservizi.html>

3. SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

Digiten fornisce al pubblico servizi di connettività con e senza fili, con tecnologia Hiperlan, AirMax, WiFi e Fibra ottica, e servizi di telefonia.

4. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Digiten eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

5. CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Digiten fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell’Autorità Pubblica.

Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email ed eseguiti dove possibile in finestre temporali tali da arrecare il minimo disagio. In tutti i casi Digiten si impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.

6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Tutti i clienti possono inviare i propri contributi mediante posta elettronica all'indirizzo info@digiten.eu. Le associazioni di consumatori o i singoli clienti possono inviare i propri contributi scritti a Digiten S.r.l. – via Zanella 21, 20851 Lissone (MB). Digiten si impegna a rispondere a questi ultimi entro 45 giorni.

7. CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ, CORTESIA

Digiten adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso. Si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all'utente un proprio identificativo, siano sempre cortesi, e rispondano allo stesso in maniera precisa ed inequivocabile.

8. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Digiten fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

9. DATI PERSONALI

Digiten garantisce ai clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In particolare, la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del DL n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati, tra cui: 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), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

10. INFORMAZIONI AI CLIENTI

Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti. Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, Digiten s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.

Digiten si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo assistenza@digiten.eu, o via telefono al numero +39.039.98.97.1, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
- informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, e delle possibilità di reclamo;

11. ATTIVAZIONE SERVIZI A TITOLO ONEROSO

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto di servizio. Digiten si impegna sempre e comunque alla massima trasparenza riguardo alla comunicazione agli utenti delle condizioni di ogni servizio.

12. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Digiten procede a fatturazioni mensili, bimestrali, semestrali o annuali con pagamento anticipato. In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

13. ASSISTENZA CLIENTI

Digiten offre un servizio d'assistenza, tecnico, commerciale e amministrativo, operativo dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Lissone. Il servizio di assistenza telefonica è fornito direttamente dall'azienda e l'90% dei reclami è risolto senza che il cliente debba effettuare ulteriori chiamate per lo stesso reclamo. Per i guasti esiste la possibilità di ottenere assistenza a pagamento anche fuori dagli orari di ufficio: qualora il guasto fosse dovuto alla rete di distribuzione di Digiten nulla sarà dovuto, qualora il guasto sia imputabile al cliente e lo stesso pretenda l'intervento fuori orario di lavoro sarà tenuto al pagamento della chiamata e delle ore di lavoro dei costi di intervento, con applicazione di un costo fisso di € 50 € per la chiamata, oltre a € 30/h per l'intervento.

I punti di accesso al servizio di assistenza clienti sono:

- Email: assistenza@digiten.eu ,
- Telefono: +39 039 98 97 274
- Via zanella 21 20851 Lissone (MB)
- Fax: +39 9897362

Tutti i validi recapiti del servizio assistenza clienti sono indicati in fattura e pubblicati sul sito www.digiten.eu

14. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere segnalato telefonicamente e inoltrato per iscritto ai recapiti del servizio di assistenza, che inserirà una registrazione nel sistema di "trouble ticketing" interno per assicurarne la tracciabilità e la consultazione. Per ciascun reclamo Digiten comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. Non verranno prese in considerazione lamentele inerenti la velocità e la qualità della connessione qualora il cliente verifichi tali deficienze connettendosi alla linea mediante apparati WiFi. In ogni caso, rimane il diritto del cliente di accedere, come previsto dalla delibera n.173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni della delibera 173/07/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

15. SEGNALAZIONE GUASTI

- In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.
- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema di "trouble ticketing", al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.
- Se il problema impatta la rete Digiten, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, Digiten contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente 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.

16. SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Digiten si impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento. Eventuali contestazioni vanno presentate al servizio di assistenza clienti, ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

17. RIMBORSI E INDENNIZZI

Salve le ipotesi non imputabili a Digiten (per caso fortuito, forza maggiore o fatto del cliente, inclusi impedimenti o ostacoli interposti tra l'antenna del cliente e la BTS alla quale è collegata),

Digiten si impegna a:

1) indennizzare in maniera automatica il cliente, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio segnalato dal cliente, nei seguenti casi:

- ritardo nell'attivazione dell'accesso/linea o nel suo trasloco, rispetto al termine massimo previsto nel contratto, con un importo pari ad un trentesimo del canone mese dell'accesso/linea interessata dal ritardo ove si tratti di nuova attivazione, e ad un trentesimo del canone mese dell'accesso/linea nei casi di cambio operatore - per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 2 mensilità per accesso/linea;
- sospensione o cessazione amministrativa dell'accesso/linea o di servizi accessori senza che ve ne fossero i presupposti, o in difetto del dovuto preavviso, con un importo, pari per ciascun servizio ad un trentesimo del relativo canone mensile (se gratuito), per ogni giorno di indisponibilità successivo al quarto, fino ad un massimo di 1 mensilità per accesso/linea, ed a complessivi 5 gg per servizi accessori.

2) indennizzare il cliente, dietro suo reclamo e specifica richiesta scritta di indennizzo ad uno dei recapiti del servizio assistenza clienti più sopra indicati, in caso di completa interruzione dell'accesso/linea per motivi tecnici imputabili a Digiten , mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio segnalato dal cliente, con un importo pari ad un trentesimo del canone mese dell'accesso/linea per ogni giorno di disservizio successivo al quarto;

in altri casi di ritardo nella riparazione dei malfunzionamenti dell'accesso/linea segnalati rispetto ai termini contrattualmente previsti (che, in difetto di diversa determinazione è di 3 giorni lavorativi dalla presentazione/conferma scritta del reclamo) con un importo pari a un trentesimo del canone mensile per ogni giorno di ritardo.

18. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Digiten si impegna contrattualmente con il Cliente a rispettare, nei limiti propri della specifica tecnologia d'accesso, i valori indicati nella sua offerta quanto a: (i) velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading); (ii) ritardo massimo nella trasmissione dati e (iii) tasso di perdita dei pacchetti. Inoltre, Digiten si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo, e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

18.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

18.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di Digiten.

- massimo 5%

18.3 TEMPO DI RISPOSTA DEL SERVIZIO DI HELP DESK

- Tempo minimo di navigazione per accedere all'operatore umano: 10 sec.
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 sec. (inferiore ai 20 sec. nel xx% dei casi)
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 30 sec. (inferiore ai 20 sec. nel xx% dei casi)

18.4 TEMPI MEDI – MASSIMI DI ATTIVAZIONE IN ZONE RAGGIUNTE DAL SERVIZIO

- tempo massimo indicato nel contratto del cliente. In difetto di diversa specificazione, 30 giorni solari.
- tempo mediamente impiegato per l'attivazione di un nuovo accesso a banda larga senza fili: 60 giorni solari
- tempo mediamente impiegato per l'attivazione di un nuovo accesso in fibra: 90 giorni solari
- tempo mediamente impiegato per variazione operatore su accesso esistente: 30 giorni solari

18.5 TEMPI MEDI - MASSIMI DI RIPARAZIONE

- tempo medio 5 ore
- tempo massimo 3 giorni (rispettato nel 98% dei casi)

18.6 ADDEBITI CONTESTATI

- massimo 2%

18.7 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

- percentuale di fatture riconosciute errate: massimo 1%

19 QUALITÀ SERVIZIO TELEFONICO

I parametri di qualità del servizio telefonico, diversi da quelli afferenti il servizio di assistenza telefonico per i quali si rinvia a quanto già indicato più sopra, sono consultabili a questo link 95%