

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Unica Telecomunicazioni. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

I principi

Informazione

Unica Telecomunicazioni garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito. Inoltre il Cliente ha la possibilità di controllare il livello dei consumi senza aggravio di spesa, attraverso la consultazione online del dettaglio delle chiamate effettuate.

Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Unica Telecomunicazioni s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

Eguaglianza e imparzialità

Unica Telecomunicazioni fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Unica Telecomunicazioni garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti. Con riferimento a questi ultimi, Unica Telecomunicazioni si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Efficienza ed efficacia

Unica Telecomunicazioni ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di Unica Telecomunicazioni è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Unica Telecomunicazioni adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

Diritto di scelta

Unica Telecomunicazioni, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R., o P.E.C. a Unica Telecomunicazioni.

Riservatezza

Unica Telecomunicazioni s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Unica Telecomunicazioni, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

Sicurezza delle Informazioni

Unica Telecomunicazioni ha un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni con lo scopo di realizzare, erogare, manutentare e gestire la continuità dei servizi integrati, voce, dati e accesso internet.

Gli Standard di Qualità

Attraverso la Carta dei Servizi Unica Telecomunicazioni indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Reclami

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Unica Telecomunicazioni legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Unica Telecomunicazioni a corrisponderli nelle misure indicate di seguito. Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Unica Telecomunicazioni, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC o email contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

La tutela giurisdizionale

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto, di un interesse protetto dal contratto o delle norme in materia di telecomunicazioni, prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione stragiudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera 203/18/CONS, e sue successive modifiche ed integrazioni.

In particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dall'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, a mezzo della piattaforma ConciliaWeb, da concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità ai sensi dell'articolo 3 comma 4 dell'Allegato A delibera 203/18/CONS.

A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla definizione del procedimento di conciliazione.

Informazioni ai Clienti

Unica Telecomunicazioni assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche,
- la modifica delle specifiche tecniche dei servizi,
- l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con Unica Telecomunicazioni, con effetto immediato, inviando una comunicazione a mezzo raccomandata A.R. o PEC, secondo quanto previsto dall'art.70 comma 4 del D.lgs.259/2003 e ss.mm.ii.
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 10° (decimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso l'invio a mezzo email del conto telefonico. La fattura viene inviata almeno 10 giorni prima della scadenza del pagamento.

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

il Servizio Clienti: numero gratuito 800 125 747

Raccomandata A.R.: Unica Telecomunicazioni, via Biron 102, cap.36050, Monteviale (VI)

PEC: servizioclienti@pec.unicatlc.com

email: support@unicatlc.com

Servizi di rete fissa standard generali 2018

Tempo di fornitura allacciamento iniziale

È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui Unica Telecomunicazioni accetta la Proposta di Contratto ed il giorno in cui il servizio è effettivamente fruibile da parte del richiedente, (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP). Unica Telecomunicazioni per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL), fissa come obiettivo semestrale ed annuale per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno i seguenti valori:

95% dei casi entro 69 giorni solari

99% dei casi entro 86 giorni solari

99% dei casi entro la data concordata con il Cliente (90 giorni solari)

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati dall'Incumbent o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

È dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP). Unica Telecomunicazioni si impegna a mantenere come obiettivo semestrale ed annuale tale valore:

sotto il 16% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP). Unica Telecomunicazioni si impegna, come obiettivo semestrale ed annuale, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Unica Telecomunicazioni, anche installati presso la sede del Cliente), i seguenti valori:

entro 12 ore lavorative per l'85% dei malfunzionamenti segnalati

entro 24 ore lavorative per il 95% dei malfunzionamenti segnalati

Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800 125 747)

È definito come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto, (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP ed 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP). Unica Telecomunicazioni fissa come obiettivo i seguenti valori:

tempo di navigazione IVR inferiore a 40 secondi

tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 40 secondi

tempo di risposta sul 95% delle chiamate inferiore a 25 secondi

Fatture contestate

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP). Unica Telecomunicazioni si pone come obiettivo:

percentuale di contestazioni inferiore al 2%.

Accuratezza della fatturazione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP). Unica Telecomunicazioni, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo, si pone come obiettivo:

percentuale di errori inferiore al 1,8%

Servizi di rete fissa standard specifici 2018

Tempo di attivazione dei servizi Azienda Senza Confini

Unica Telecomunicazioni si impegna ad attivare i servizi Azienda Senza Confini entro 60 giorni solari dall'accettazione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso.

Per i servizi in fibra ottica dedicata il tempo di attivazione viene indicato a seguito studio di fattibilità, salvo diverso accordo fra le parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzioni dei lavori.

Tempo massimo di riparazione dei guasti

Unica Telecomunicazioni si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, a decorrere dalla segnalazione da parte del Cliente.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Unica Telecomunicazioni, la quale farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, Unica Telecomunicazioni adotterà tutte le precauzioni necessarie al fine di ridurre al minimo eventuali disagi ai Clienti.

Nel caso in cui Unica Telecomunicazioni non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a Unica Telecomunicazioni a mezzo lettera raccomandata A.R., PEC o email entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di Unica Telecomunicazioni.

Unica Telecomunicazioni si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Unica Telecomunicazioni informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Unica Telecomunicazioni non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo. Nel caso in cui Unica Telecomunicazioni non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Unica Telecomunicazioni per lettera raccomandata A.R. via PEC, o telefonicamente al numero gratuito 800 125 747. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, Unica Telecomunicazioni comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Indennizzi

Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Unica Telecomunicazioni, degli SLA di attivazione dei servizi Azienda Senza Confini, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto e Dati, Unica Telecomunicazioni corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti per i servizi oggetto di guasto bloccante nella relativa offerta:

-10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo

-30% del canone da 3 a 5 giorni

-50% del canone da 6 a 10 giorni

-100% del canone da 11 a 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Unica Telecomunicazioni riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso. In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Unica Telecomunicazioni corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

Si precisa che:

le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;

l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno esclusi, domenica e festivi;

Unica Telecomunicazioni liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente.

Note finali

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", n. 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 luglio 1997, n. 249", 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", 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 successive modificazioni o integrazioni.