

**CARTA DEI SERVIZI
DI
SMARTCOM SPA**

SOMMARIO

Presentazione dell'azienda	3
Parte prima - I principi.....	3
1.1 Uguaglianza ed imparzialità.....	3
1.2 Continuità.....	3
1.3 Partecipazione	4
1.4 Cortesia.....	4
1.5 Efficacia ed efficienza.....	4
1.6 Diritto di scelta.....	4
Parte seconda - I parametri di qualità e gli strumenti di valutazione	4
2.1 Attivazione del servizio.....	4
2.2 Irregolare funzionamento del servizio.....	5
2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto SMARTCOM SPA	5
2.3.1 Fatturazione dei servizio ed invio dei Conto SMARTCOM SPA	6
2.3.2 Pagamento dei Conto SMARTCOM SPA	6
2.3.3 Calcolo dei traffico e documentazione degli addebiti.....	6
2.4 Informazioni alla Clientela.....	6
2.5 Educazione al consumo	7
Parte terza - La tutela.....	7
3.1 Rapporto tra SMARTCOM SPA e i Clienti.....	7
3.2 Procedure di reclamo.....	7
3.3 Indennizzi	8
3.4 Gruppo di vigilanza.....	8

Presentazione dell'azienda e della Carta dei Servizi

SMARTCOM SPA ha costruito la sua filosofia aziendale sulla ricerca continua della soddisfazione del cliente.

Una scelta importante che trova riscontro nella redazione di una propria Carta dei Servizi, documento che impegna SMARTCOM SPA al rispetto dei principi in essa contenuti.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n.318, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Suscettibile di aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale ed ai suggerimenti dei clienti, la Carta contiene:

- i principi adottati nell'erogazione e negli standard di servizio
- i parametri di qualità e gli strumenti di valutazione
- la tutela del cliente

I cittadini possono così verificare se le prestazioni sono state erogate secondo gli standard dichiarati e quindi giudicare la qualità dei servizi.

Nel caso in cui la qualità ricevuta non corrisponda a quanto dichiarato, l'utente potrà facilmente segnalare le disfunzioni utilizzando le diverse modalità a disposizione.

I reclami e le segnalazioni permetteranno all'Azienda di migliorare i servizi offerti.

Parte prima - I principi

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

SMARTCOM SPA 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. Garantisce inoltre uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. L'attività di SMARTCOM SPA si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore.

1.2 Continuità

SMARTCOM SPA si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei

casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, SMARTCOM SPA 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 verranno adeguatamente considerate da SMARTCOM SPA.

SMARTCOM SPA acquisisce periodicamente la valutazione 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

SMARTCOM SPA 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 SMARTCOM SPA sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

SMARTCOM SPA persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta

SMARTCOM SPA rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi pacchetti di servizi offerti e le numerose opzioni aggiuntive. SMARTCOM SPA si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi compresa l'indicazione della durata minima del contratto.

Parte seconda - I parametri di qualità e gli strumenti di valutazione

2.1 Attivazione del servizio

SMARTCOM SPA si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale entro:

- il 60° giorno lavorativo successivo alla richiesta di accesso diretto ai servizi di telefonia fissa per l'utenza affari;
- il 5° giorno lavorativo successivo alla richiesta per l'utenza indiretta, quando non sia necessaria l'installazione di apparati presso il Cliente ed entro il 15° giorno lavorativo successivo nel caso contrario.

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 il rispetto dei predetti termini, SMARTCOM SPA indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

2.2 Irregolare funzionamento del servizio

SMARTCOM SPA 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 SMARTCOM SPA. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, SMARTCOM SPA 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 almeno 24 ore di anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni o mediante altri strumenti di informazione. Nel caso in cui SMARTCOM SPA non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto SMARTCOM SPA

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a SMARTCOM SPA per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. SMARTCOM SPA sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da SMARTCOM SPA, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto SMARTCOM SPA. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da SMARTCOM SPA tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto SMARTCOM SPA. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, SMARTCOM SPA informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, SMARTCOM SPA provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto SMARTCOM SPA, oppure, su espressa richiesta del Cliente verserà direttamente a quest'ultima. Nel caso in cui SMARTCOM SPA non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 Fatturazione dei servizio ed invio del Conto SMARTCOM SPA

La fattura emessa da SMARTCOM SPA per la fruizione dei servizi acquistati verrà inviata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

2.3.2 Pagamento del Conto SMARTCOM SPA

SMARTCOM SPA 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. SMARTCOM SPA accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e RID. SMARTCOM SPA 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. SMARTCOM SPA 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 (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a SMARTCOM SPA. Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 1, 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.

2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

SMARTCOM SPA calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. SMARTCOM SPA provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto delle Leggi del 31 dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del Decreto Legislativo 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, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Informazioni alla Clientela

SMARTCOM SPA 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 almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;

- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura dei 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.

2.5 Educazione al consumo

SMARTCOM SPA promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo ed alla convergenza delle diverse piattaforme di servizi.

Parte terza - La tutela

3.1 Rapporto tra SMARTCOM SPA e i Clienti

SMARTCOM SPA 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. SMARTCOM SPA assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. SMARTCOM SPA predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. SMARTCOM SPA fornisce un servizio telefonico di assistenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle ore 18,00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da SMARTCOM SPA ed agli addebiti relativi all'ultimo conto SMARTCOM SPA, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento dei servizio. SMARTCOM SPA assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero verde 800 134 799, ufficio 02 99813311 o il fax 02 99813197.

3.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta nonché dei principi sanciti dalla direttiva relativa ai principi sulla fornitura dei servizi pubblici di cui in premessa. Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di SMARTCOM SPA con ogni mezzo e dovranno successivamente essere confermati mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. SMARTCOM SPA fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, SMARTCOM SPA informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta. Per le eventuali controversie sorte fra SMARTCOM SPA ed il Cliente varranno criteri,

condizioni, termini e modalità di soluzione non giurisdizionale stabilite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e ciò nel rispetto della legge n. 249 del 1997. 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.

3.3 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. SMARTCOM SPA detraerà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto SMARTCOM SPA utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

3.4 Gruppo di vigilanza

SMARTCOM SPA istituisce un gruppo di lavoro preposto alla vigilanza dei principi e delle procedure di cui alla Carta, alla valutazione dei risultati qualitativi dei servizi resi, nonché allo svolgimento di apposite verifiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi e della soddisfazione del Cliente. Nell'espletamento di tali compiti, il Gruppo terrà in debita considerazione i reclami ricevuti da parte dei Clienti che ritengono che le disposizioni della Carta non siano state rispettate.