

## **CARTA DEI SERVIZI DI SATCOM S.p.A. ANNO 2006**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi di SATCOM S.p.A. ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di SATCOM e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi dell'art.10 comma 5 del D.P.R. n. 318 del 19 settembre 1997, e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP.

Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1.1. Uguaglianza ed imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di SATCOM si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

In funzione di tale impegno, SATCOM interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

#### **1.2 Continuità**

SATCOM si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore.

Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.

SATCOM informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.satcom.it](http://www.satcom.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

#### **1.3 Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da SATCOM nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

#### **1.4 Cortesia**

SATCOM si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

I dipendenti SATCOM sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto

personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### **1.5 Efficienza ed efficacia**

SATCOM persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.6 Informativa alla clientela e diritto di scelta**

SATCOM si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente.

In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## **2. STANDARD DI QUALITA'**

SATCOM considera la qualità uno dei propri obiettivi principali.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, SATCOM adotta per i servizi di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP per ciascun anno solare di riferimento, SATCOM definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

I riferimenti qualitativo sono quelli sotto riportati e di cui all'allegato 1.

### **2.1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

*(Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)*

SLA: 120 giorni solari

- servizi diretti forniti con proprie strutture:

60 giorni solari nel 95% dei casi

90 giorni solari nel 99% dei casi

- servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso (ULL, altro):

SLA: 120 giorni solari

60 giorni solari nel 95% dei casi

90 giorni solari nel 99% dei casi

Percentuale di ordini validi completati entro la data comunicata al Cliente:

- servizi diretti forniti con proprie strutture: 75%

- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 68%

### **2.2. 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 su base mensile, nel medesimo periodo)*

Tasso di malfunzionamento (rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso)

- servizi diretti forniti con proprie strutture: 0,69% (valore percentuale mensile)

- servizi diretti forniti con strutture di altri operatori: 0,69% (valore percentuale

mensile)

- servizi indiretti in modalità CPS: 0,02% (valore percentuale mensile)

### **2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

*(Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)*

SLA:

8 ore solari per i servizi diretti forniti con strutture di altro operatore

96 ore solari per i servizi diretti con proprie strutture

Tempistiche di riferimento

-servizi diretti con proprie strutture:

8 ore solari nel 80% dei casi

96 ore solari nel 95% dei casi

- servizi diretti forniti con strutture di altro operatore:

8 ore solari nel 80% dei casi

96 ore solari nel 95% dei casi

- servizi indiretti in CPS:

8 ore solari nel 80% dei casi

96 ore solari nel 95% dei casi

### **2.4. Accuratezza delle fatturazioni**

*(Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo)*

**Valore percentuale:** uguale al 1,1%

*(Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo)*

### **2.5. Fatture contestate**

*(La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato - in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile - rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.)*

**Valore percentuale:** 2,97% *(Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo).*

### **2.6. 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)*

SLA: 10 giorni solari

Tempistiche di riferimento (giorni solari)

10 giorni solari nel 95% dei casi

15 giorni solari nel 99% dei casi

## **3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **3.1 Reclami per irregolare funzionamento del servizio**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore SATCOM al numero gratuito 800.895.000 (Servizio Clienti disponibile attivo nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00 e il sabato dalle ore 9,00 alle ore 14,00) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti di cui al punto 6. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente

anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. SATCOM, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo SATCOM mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

### **3.2 Fatturazione e pagamento**

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione.

La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi e il totale fattura.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi: su richiesta del Cliente al numero gratuito 800.895.000, SATCOM mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo carta di credito

SATCOM si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, SATCOM potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

### **3.3 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi**

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a SATCOM per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da SATCOM per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.3.

### **3.4 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.

## **4. TUTELA DEL CLIENTE**

### **4.1 Comunicazioni con il Cliente**

SATCOM assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

SATCOM si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, SATCOM prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

### **4.2 Tutela della Privacy - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali**

SATCOM si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03.

Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato 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. I dati sono conservati presso la sede legale di SATCOM sita in Via Brigata Folgore, 26 - 41049 Sassuolo MO. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a SATCOM S.p.A., Via Brigata Folgore, 26 - 41049 Sassuolo MO.

### **4.3 Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra SATCOM e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

### **4.4 Indennizzi**

SATCOM non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui siano riscontrati impedimenti realizzativi imputabili al Cliente stesso o ad operatori terzi. Gli indennizzi vengono determinati in proporzione al pregiudizio arrecato e sono riconosciuti da SATCOM in caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale. In tale caso le indennità corrisposte al Cliente sono pari al 10% del contributo di attivazione diviso per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del servizio moltiplicato per i giorni di ritardo. Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio indicati al precedente punto 2, che non attengano al ritardo nella fornitura del collegamento iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, SATCOM, a richiesta del cliente, prevede il riconoscimento di indennizzi determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato: in tali casi il cliente avrà diritto a titolo di indennità ad un importo massimo omnicomprensivo, di regola, pari al 15% della

media degli importi fatturati al cliente stesso e relativi ai volumi di traffico per gli ultimi tre mesi rapportati al periodo di effettivo disservizio, oppure ad un importo massimale omnicomprensivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto. SATCOM detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario.

#### **4.5. Informazioni alla Clientela**

SATCOM fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero verde gratuito 800.895.000;
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che riguardano i clienti stessi, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, SATCOM fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS;
- possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali.

#### **5. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di SATCOM al seguente indirizzo: [www.satcom.it](http://www.satcom.it) ed è resa disponibile presso la sede indicata 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.

#### **6. 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 800.895.000
- per fax al numero 0536 980588
- per lettera all'indirizzo: SATCOM SPA - Servizio Clienti - Via Brigata Folgore, 26 - 41049 Sassuolo MO

La presente Carta dei Servizi è stata pubblicata in data 14/06/2006.

**DOMINI**

Satcom S.p.A. osserva per i domini .it la seguente regolamentazione

- statuto della registration authority italiana
- regole di naming per i domini .it

Satcom S.p.A. osserva per i domini .com, .net, .org, .biz, .info, .tv, eu la seguente regolamentazione

- ICANN Dispute Policy
- OpenSRS Master Contract: EXIHIBIT A

**Allegato 1 alla Carta dei Servizi di SATCOM S.p.A.**

Obiettivi annuali per gli indicatori di qualità per il servizio di telefonia vocale fissa per l'anno 2006 (delibera n.254/04/CSP).

<b>Indicatore</b>	<b>Obiettivi di qualità per l'anno 2006</b>
<p><b><u>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</u></b></p> <p><b>Tempo massimo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b></p> <p><b>Orari in cui gli ordini vengono presi:</b></p> <p><b>dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, il sabato dalle 9.00 alle 14.00</b></p>	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura: <b>60 gg solari</b></p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>90 gg solari</b></p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: <b>75 %</b></p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>68%</b></p>
<p><b><u>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</u></b></p> <p><b>Servizi diretti forniti con proprie strutture</b></p> <p><b>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore</b></p> <p><b>Servizi indiretti in modalità CPS</b></p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG):</p> <p><b>0,69 %</b></p> <p><b>0,69%</b></p> <p><b>0,02%</b></p>
<p><b><u>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</u></b></p>	<p><b>-servizi diretti con proprie strutture:</b></p> <p><b>8 ore solari nel 80% dei casi</b></p> <p><b>96 ore solari nel 95% dei casi</b></p> <p><b>- servizi diretti forniti con strutture di altro</b></p>

	<b>operatore:</b> <b>8 ore solari nel 80% dei casi</b> <b>96 ore solari nel 95% dei casi</b> <b>- servizi indiretti in CPS:</b> <b>8 ore solari nel 80% dei casi</b> <b>96 ore solari nel 95% dei casi</b>
<b><u>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</u></b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>6"</b>  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>93 %</b>
<b><u>Fatture contestate</u></b>	<b>Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</b> <b>2,97%</b>
<b><u>Accuratezza della fatturazione</u></b>	<b>Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate che generano u riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo</b> <b>1,1 %</b>
<b><u>Tempo di fornitura della carrier pre selection</u></b>	<b>Percentile 95% e 99% del tempo di fornitura:</b>  <b>Percentile 95%: 10 giorni solari</b> <b>Percentile 99%: 15 giorni solari</b>