

La Carta dei Servizi di Telecomunicazione RITA srl

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla delibera n. 179/03/CPS - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recante: "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".

La Carta dei Servizi è il documento che RITA srl ha realizzato per illustrare i valori ed i principi che ne guidano l'attività quotidiana e ne ispirano le scelte. Contiene l'indicazione degli standard di qualità offerti nei servizi di fonia e le modalità di tutela riconosciute ai Clienti.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi RITA, che disciplinano li rapporti contrattuali con la nostra clientela.

La Carta, insieme alla documentazione RITA per le offerte di servizi è pubblicata sul sito www.rita.it.

La Carta viene aggiornata periodicamente in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai Clienti.

1. Presentazione di RITA

RITA srl è una società di servizi telematici con sede a Trezzano sul Naviglio e sede legale in P.za S. Babila 1, MILANO. In qualità di operatore telefonico RITA fornisce servizi di telefonia fissa.

La missione di RITA è di fornire servizi di telecomunicazione disponibili sull'intero territorio nazionale, complementando questi con un supporto tecnico ed organizzativo personalizzato sulle esigenze del Cliente.

Per ricevere maggiori informazioni su RITA srl, è possibile esaminare le informazioni sul sito www.rita.it, ovvero contattare RITA mediante posta elettronica all'indirizzo pubblicato su tale sito.

2. I nostri principi

Eguaglianza e imparzialità

RITA 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. RITA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti.

Informazione

RITA mette il massimo impegno per fornire ai propri Clienti una documentazione tecnica e commerciale specifica sui propri servizi, nel contesto di interesse del Cliente. Tale documentazione è ispirata a principi di massima trasparenza, chiarezza e completezza. Essa viene fornita in modo sollecito e completo a supporto del Cliente nelle proprie decisioni.

Partecipazione

RITA mantiene un contatto diretto con tutti i propri Clienti anche al fine di raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio offerto. I Clienti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano, in possesso di RITA.

Diritto di scelta

RITA, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando loro il diritto, come descritto nelle condizioni generali di servizio, di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di RITA.

Efficienza ed efficacia

Le soluzioni che RITA propone al Cliente tengono conto del miglior rapporto risorse/prestazioni necessario e sufficiente per le esigenze espresse dal Cliente, elemento che si rapporta immediatamente ai citati criteri di efficienza ed efficacia.

Continuità

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

Riservatezza

RITA srl 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 RITA srl, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675.

Cortesia e disponibilità.

Il personale RITA si ispira a principi di cortesia e attiva collaborazione nel soddisfare le esigenze espresse da coloro che si mettono in contatto con la nostra società.

3. RITA: Gli impegni

Attraverso la Carta dei Servizi, RITA indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere.

Attivazione dei servizi.

Impegno ad attivare i servizi nei tempi concordati con il Cliente.

Accounting.

Impegno a fornire al Cliente in modo sistematico e in casi eccezionali in modo straordinario, la documentazione di accounting del Cliente. La documentazione sarà fornita mediante un documento di facile lettura, contenente tutte le informazioni necessarie per tenere sotto controllo il livello dei consumi di ogni servizio.

Comunicazione di modifiche.

Impegno a fornire immediata comunicazione al Cliente di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta.

Informazione.

Impegno a fornire tutte le informazioni necessarie relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione di servizio.

4. RITA: gli standard di qualità

Gli Standard Generali di Qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, gli Standard di Qualità Specifici per ogni servizio sono indicati in modo dettagliato nella documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente. RITA s'impegna ad assicurare sia gli Standard Generali sia quelli Specifici in assenza di ostacoli o cause ad essa non imputabili.

Standard Generali

Parametri di qualità dei servizi

Importanti parametri di prestazione di servizio, i cui valori sono sistematicamente rilevati ed aggiornati e comunicati al Cliente sono:

- tempi di fornitura del collegamento iniziale,
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti,
- prestazioni minime garantite del servizio relativamente a misurazioni specifiche (velocità, tempi di risposta, banda a disposizione)
- tempi e modalità di fatturazione
- fatture contestate.

Accuratezza della fatturazione

RITA srl s'impegna ad attivare tutte le procedure ed i controlli necessari sul processo di fatturazione, al fine di ottenere una percentuale di reclami inferiore allo 0,1 %.

Tempi di fatturazione

La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento.

Sull'uso razionale e sull'educazione al consumo

La RITA, presso il proprio ufficio di assistenza tecnica e di marketing provvederà a supportare il cliente al fine di diffondere una corretta cultura sull'uso razionale dei sistemi di telecomunicazione, relativamente ai servizi da lei forniti, al fine di indurre il cliente all'uso mirato e corretto dei mezzi per proteggerlo da sprechi di consumi ed energetici.

Standard Specifici

Tempo massimo di attivazione

Il tempo massimo di attivazione per il servizio di carrier selection e di numero verde (escluso il caso di *number portability*) è definito in 8 giorni lavorativi dalla data della richiesta. Il tempo massimo di attivazione per il servizio attivazione linea XDSL è stabilito in 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di presa in carico dell'ordine.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, RITA srl si riserva di comunicare al Cliente tempi e modalità di attivazione. Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a RITA srl, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al punto 4 (quattro).

Calcolo del traffico Telefonico e sulla relativa documentazione

RITA definisce l'importo dovuto per il traffico effettuato in base alla misurazione documentata degli addebiti. RITA provvede, a seguito di una 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. La suddetta documentazione contiene 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.

Tempo di ripristino del servizio di fonia

RITA srl si impegna a prendere in carico problematiche relative ad eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia ed internet entro il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e delle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza

maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a RITA srl. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, RITA si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a RITA srl per lettera raccomandata A.R. entro 45 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di RITA. RITA srl 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 RITA informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

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 a mezzo raccomandata A.R. o via fax. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a RITA srl per lettera raccomandata A.R., via fax o telefonicamente. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4. Indennizzi

Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

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

Si precisa che:

- le somme sottoindicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- RITA srl liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione.

4.1 Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di attivazione del servizio scelto dal Cliente per causa imputabile a RITA srl, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo. In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti, RITA srl corrisponde 4 euro per ogni giorno di ritardo. In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, RITA srl 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,

RITA srl corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

RITA detrarrà gli indennizzi dovuti al Cliente dalla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

5. Informazioni ai Clienti

RITA comunica ai propri clienti, facendo uso dei mezzi più idonei, rapidi e comunque confacenti agli obiettivi di trasparenza e tempestività che RITA si propone di attuare nei confronti degli stessi, le seguenti variazioni :

- **Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;**
- **Alle modifiche della 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 del 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 e telematiche.**

6. Tutela

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 alla parte terza. Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di RITA. con ogni mezzo e dovranno successivamente essere confermati mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. RITA, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, RITA informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Riassunto degli Standard di Servizio

Tipo di Servizio	Standard di qualità	Indennizzi
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO		
Attivazione carrier selection	8 giorni lavorativi dalla data della richiesta	Previsti
Attivazione numero verde (senza <i>number portability</i>)	8 giorni lavorativi dalla data della richiesta	Previsti
Attivazione linea XDSL	60 giorni lavorativi dalla data di presa in carico dell'ordine	Previsti
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO		
Irregolarità di funzionamento del servizio	Tempo di intervento concordato secondo servizio	Previsti
Guasti di particolare complessità	Massima tempestività.	.
Interruzione del servizio per manutenzione programmata	Informazione al cliente con almeno 24 ore di anticipo.	.
FATTURAZIONE/PAGAMENTO DEL SERVIZIO		
Invio fattura	Almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza.	Previsti
Pagamento fattura	Bonifici, assegni, addebito in conto corrente.	.
Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti	Fornitura gratuita, su richiesta scritta, della documentazione di base; a pagamento per documenti diversi.	.
Reclami per gli importi fatturati (devono essere inoltrati per iscritto)	45 giorni dal momento della ricezione del reclamo. Sospensione indennità di mora fino all'esito del reclamo. Restituzione degli importi addebitati, nei casi di fondatezza del reclamo, sulla successiva bolletta.	Previsti
RECLAMI		
Modalità di comunicazione (con ogni mezzo, ma deve essere confermato per iscritto)	45 giorni dal momento della ricezione del reclamo. Più ampio, previa comunicazione al cliente, per i casi di maggiore complessità.	.