

## **1. Premessa**

### **1.1 La carta dei servizi**

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La carta dei servizi SAT TELEMATICA è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 Del d.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi SAT TELEMATICA vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che SAT TELEMATICA assume nei loro confronti.

### **1.2 La società**

SAT TELEMATICA S.r.l., rivenditore di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

SAT TELEMATICA è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

SAT TELEMATICA rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende e alle famiglie proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della larga banda, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet tramite il protocollo IP.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 20 mbit/s per i privati e un'estensione anche superiore per le aziende.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi SAT TELEMATICA potrebbero verificarsi alcuni imprevisti. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (C.D. "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.

Per superare questi inconvenienti, SAT TELEMATICA si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni. In tale contesto SAT TELEMATICA, si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

## **2. La carta dei servizi SAT TELEMATICA**

La carta dei servizi è strutturata in tre parti:

- La **prima parte** definisce i **principi fondamentali** che ispirano la prestazione dei servizi offerti;
- La **seconda parte** definisce i **parametri di qualità** dei servizi offerti;
- La **terza parte**, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei clienti per la **tutela** dei loro **diritti**.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito SAT TELEMATICA ([www.sattelematica.it](http://www.sattelematica.it)), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni due anni.

### **2.1 Parte prima: i principi fondamentali Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

SAT TELEMATICA fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. SAT TELEMATICA ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

#### **Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani**

SAT TELEMATICA assicura tariffe agevolate per gli invalidi e garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento.

#### **Continuità**

SAT TELEMATICA si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, SAT TELEMATICA si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi SAT TELEMATICA vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### **Partecipazione**

Il cliente ha il diritto di richiedere a SAT TELEMATICA le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

SAT TELEMATICA esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

## **Cortesia e trasparenza**

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira SAT TELEMATICA nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. **Efficienza ed efficacia**

SAT TELEMATICA fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine SAT TELEMATICA pubblicherà periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati (par.2.2) ed aggiornati periodicamente.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)**

SAT TELEMATICA si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### **Elenco telefonico**

SAT TELEMATICA nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons ( regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti SAT TELEMATICA, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

### **Disabilitazione chiamate**

SAT TELEMATICA consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

### **Contenzioso tra utenti e operatori**

SAT TELEMATICA si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/cons dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/ce.

## **2.2 Parte seconda: i parametri di qualità del servizio**

### **2.2.1 Tempo di attivazione del servizio con tecnologia fibra.**

SAT TELEMATICA si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di SAT TELEMATICA della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a SAT TELEMATICA. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, SAT TELEMATICA si impegna a rendere noti al cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a SAT TELEMATICA, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

### **2.2.2 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia DSL**

SAT TELEMATICA si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di SAT TELEMATICA della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a SAT TELEMATICA, quali, a titolo di esempio: esito negativo o ritardi nelle verifiche tecnico - commerciali da parte dell'operatore cedente.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, SAT TELEMATICA si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a SAT TELEMATICA, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

### **2.2.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, SAT TELEMATICA si impegna ad intervenire entro le 48 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque SAT TELEMATICA ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso il portale web di SAT TELEMATICA.

Qualora SAT TELEMATICA non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

### **2.2.4 Servizio di assistenza clienti**

• SAT TELEMATICA garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo, tutti i giorni feriali dalle 8,30 alle 18,00; al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

### **Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero 022850021**

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a [helpdesk@sattelematica.it](mailto:helpdesk@sattelematica.it) o tramite fax: 0228500261

#### **2.2.5 Informazione ai clienti**

SAT TELEMATICA assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra SAT TELEMATICA ed il cliente sono adeguatamente divulgate.

SAT TELEMATICA assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- Servizio clienti attivo tutti i giorni feriali dalle 8,30 alle 18,00;
- Inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente;
- Servizi informativi su Internet;
- E-mail;

#### **2.2.6 Parametri qualitativi dei servizi SAT TELEMATICA**

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a SAT TELEMATICA.

La disponibilità annua per il servizio accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a SAT TELEMATICA.

La disponibilità annua per il servizio di videocomunicazione per il 95 % dei clienti è pari al 99,8 % e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a SAT TELEMATICA.

Per connessioni ADSL il servizio è disponibile previa verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione degli altri servizi SAT TELEMATICA.

I risultati raggiunti in termini di rispetto di disponibilità annua sopra riportati verranno comunicati attraverso la documentazione di fatturazione o attraverso il portale web di SAT TELEMATICA.

### **2.3 Parte terza: la tutela**

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta servizi.

Qualora il cliente ritenga che SAT TELEMATICA non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R., Fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

**SAT TELEMATICA srl servizio assistenza clienti**

**Via Pasteur, 1/A**

**20127 Milano**

**Numero fax 0228500261**

**Indirizzo mail: <mailto:helpdesk@sattelematica.it>**

SAT TELEMATICA si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

#### **Reclami relativi agli importi fatturati**

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. SAT TELEMATICA esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, SAT TELEMATICA, entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### **Frodi**

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, al servizio clienti SAT TELEMATICA, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se SAT TELEMATICA dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

#### **Depositi cauzionali**

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento SAT TELEMATICA in caso di ritardo nei pagamenti.

#### **Indennizzi**

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di riattivazione del servizio, il cliente può richiedere a SAT TELEMATICA un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per

ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto.

Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa grave di SAT TELEMATICA.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

SAT TELEMATICA, così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

In caso di errore, imputabile a SAT TELEMATICA, nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, SAT TELEMATICA, corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 euro, per gli utenti residenziali, 50 euro per i professionisti e piccole aziende, 75 euro per le aziende.

SAT TELEMATICA corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.