

Carta dei servizi SAT TELEMATICA

1. Premessa

1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di adesione al servizio 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 offre alla clientela business e residenziale servizi integrati su rete fissa e su rete mobile 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. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di rete fissa consente di fornire velocità di collegamento fino a 20 Mbit/s per i servizi XDSL ed un'estensione anche superiore per i servizi con accesso in Fibra Ottica. Questi servizi si basano su tecnologia e apparati di proprietà di primari operatori di telecomunicazioni. La tecnologia messa a disposizione per i servizi di **rete mobile** si appoggiano agli standard GSM, GPRS ed UMTS e sono erogati dalla rete di un operatore mobile in possesso di licenza ministeriale. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'interruzione temporanea dei servizi del cliente. Per superare questi inconvenienti, SAT TELEMATICA si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio 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 fini 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 Internet di SAT TELEMATICA <http://www.sattelematica.it> e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni due anni (versione attuale gennaio 2022).

2.1 Parte prima: i principi fondamentali di 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 dell'adesione al servizio.

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.

Cortesìa e trasparenza

Cortesìa 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 renderà disponibili 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.

2.2 Parte seconda: i parametri di qualità del servizio

2.2.1 Attivazione del servizio

SAT TELEMATICA, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il Servizio di telefonia vocale di norma entro:

- le 24 ore successive al perfezionamento della richiesta di attivazione per il Servizio radiomobile;
- il 60° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa e internet;
- il 5° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection per l'utenza indiretta;
- il 30° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della

Carrier Pre Selection per l'utenza indiretta.

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, SAT TELEMATICA indicherà comunque la data a partire dalla quale il Servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del Servizio sia imputabile a SAT TELEMATICA, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.3.

Le modalità di recesso dai singoli Servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

2.2.2 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 lavorative successive alla segnalazione del disservizio con la risoluzione del problema entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione, 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. Qualora SAT TELEMATICA non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 2.3.

2.2.3 Servizio di assistenza clienti

SAT TELEMATICA garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì in orario di ufficio 9,00-13,00 --14,00-18,00 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 o tramite fax al numero: 0228500261.

2.2.4 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 in orario di ufficio, inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente, servizi informativi su internet ed e-mail.

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 dei diritti dei clienti

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 S.r.l.

Via Figino, 1/A - 20016 Pero (MI)

Assistenza Clienti Tel: 022850021

Numero fax: 0228500261

Indirizzo mail: helpdesk@sattelematica.it

Indirizzo mail PEC: sattelematica@pec.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 o comunicazione PEC 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 7,5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 15 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende e da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà concordato tra SAT TELEMATICA ed il Cliente nel rispetto della normativa vigente. 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 onnicomprensivo, 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.

A partire dal 1 gennaio 2013, ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR, su richiesta del cliente è previsto, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, un indennizzo di euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di euro 50. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

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 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 l’attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto della delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS.

Contenzioso tra utenti e operatori

Per le controversie tra SAT TELEMATICA ed il Cliente varranno le condizioni, i criteri e le modalità stabiliti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la soluzione non giudiziale delle controversie stesse: in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” in allegato alla delibera 203/18/CONS della suddetta Autorità. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di conciliazione.