



CARTA DEI SERVIZI  
29 Luglio 2002

## **La carta dei servizi di Uno Communications**

## Indice

<b>1 L'operatore di telecomunicazioni Uno Communications e la carta dei servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>2 L'assistenza Clienti.....</b>	<b>4</b>
<b>3 I servizi di Uno Communications .....</b>	<b>7</b>
<b>4 La Qualità dei servizi.....</b>	<b>8</b>

## **1 L'operatore di telecomunicazioni Uno Communications e la carta dei servizi**

1.1 UNO COMMUNICATIONS S.p.A. (di seguito UNO) offre servizi di telecomunicazioni al pubblico (telefonia, servizi dati e Internet) ed ha la sua sede legale ad **Imperia in Via Don Bellone, 14**.

1.2 La Carta dei Servizi è un documento mediante il quale UNO intende migliorare i rapporti nei confronti dei Clienti ed aumentare la comunicazione aziendale, in osservanza dell'art.10, del DPR n° 318 del 19/09/97, sulla base della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'.

1.3 La Carta dei Servizi è disponibile sia sul sito Internet di UNO (<http://www.uno.it>) sia presso la sede legale di **Imperia in Via Don Bellone, 14**

1.4 Le funzioni, le caratteristiche dettagliate, le prestazioni ed i prezzi di ogni servizio di telecomunicazione sono documentati presso il sito Internet <http://www.uno.it>, e come tali fanno parte integrante del contratto stipulato con il Cliente.

1.5 UNO fornisce i Servizi in ottemperanza alle normative nazionali, comunitarie e, ove del caso, estere applicabili;

1.6 UNO si impegna a fornire al Cliente il Servizio ed il Cliente si impegna ad accettare il Servizio fornito da UNO in conformità alle condizioni del Contratto. Il CLIENTE si impegna a pagare il corrispettivo in base al listino prezzi in vigore;

1.7 UNO eroga i servizi alla propria Clientela garantendo qualità, basando la propria attività sui seguenti principi: trasparenza, imparzialità, partecipazione, continuità, efficienza, efficacia, cortesia e disponibilità.

## 2 L'assistenza Clienti

2.1 L'assistenza Clienti viene erogata da UNO mediante la propria struttura organizzativa, in fase di pre-vendita, in fase di attivazione del servizio e durante tutto il corso dell'erogazione del servizio;

2.2 La richiesta di erogazione del Servizio, viene effettuata dal Cliente in uno dei seguenti modi:

- tramite Internet agli indirizzi <http://www.uno.it>,
- attraverso l'invio a UNO del modulo di adesione debitamente datato, compilato e sottoscritto in ogni sua parte, a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo: **Uno Communications Spa – Servizio Abbonamenti – Casella Postale 855 – 18100 Imperia (IM)**;

2.3 Il corrispettivo relativo al Servizio oggetto del contratto viene pagato dal Cliente in base ai listini di volta in volta in vigore visibili agli indirizzi <http://www.uno.it> ed in ogni caso comunicati al Cliente;

2.4 Il pagamento dei corrispettivi avviene tramite Addebito diretto in Conto Corrente bancario o Carta di Credito o con altro metodo concordato con il Cliente stesso;

2.5 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo inviando comunicazione scritta a mezzo raccomandata indirizzata a **Uno Communications SpA - Servizio Clienti – Casella Postale 855 – 18100 Imperia (IM)**, oppure via email all'indirizzo: [amministrazione@uno.it](mailto:amministrazione@uno.it);

2.6 UNO procederà all'attivazione del Servizio nel tempo reso necessario dalla disponibilità delle risorse tecniche ed in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande di adesione;

2.7 UNO assicura la regolarità del Servizio, tuttavia UNO potrà sospendere in ogni momento l'erogazione, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei propri servizi o

di quelli di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al CLIENTE con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso da inoltrarsi a mezzo fax / E-Mail o posta ordinaria.

2.8 UNO non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: a) forza maggiore o caso fortuito; b) errata utilizzazione del Servizio da parte del CLIENTE; c) malfunzionamento di collegamenti telefonici utilizzati dal CLIENTE; d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

2.9 UNO non sarà responsabile verso il CLIENTE, soggetti direttamente o indirettamente connessi al CLIENTE stesso e/o terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa di UNO.

2.10 Il CLIENTE informerà tempestivamente UNO circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il CLIENTE venisse a conoscenza. Il CLIENTE sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che UNO dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

2.11 Il Cliente è tenuto : a) ad utilizzare apparecchiature telefoniche debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; b) a non effettuare direttamente e/o tramite terzi non autorizzati da UNO interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio; c) a non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti.

2.12 Il Cliente è responsabile dell'utilizzo del servizio effettuato dagli apparecchi telefonici dallo stesso usati anche qualora tale utilizzo avvenga senza il suo consenso.

2.13 UNO ed il Cliente manterranno strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, così come i dati e le

comunicazioni trasmesse con il Servizio e si obbligano a non divulgarle ad alcuno (tranne che ai loro dipendenti e/o incaricati che necessitino di conoscere tali informazioni, dati, comunicazioni), senza il consenso dell'altra parte, salvo che: - siano di pubblico dominio non a seguito di violazione del presente obbligo di riservatezza; - siano in possesso di chi li riceve già prima che tale divulgazione abbia avuto luogo; - siano stati ottenuti da terzi senza vincoli di riservatezza.

2.14 Presso UNO saranno raccolti e archiviati i dati anagrafici e commerciali relativi al presente contratto ai seguenti scopi:

- a) Per adempiere agli obblighi fiscali e tributari. I dati vengono inseriti in un elenco in cui sono raccolti i dati anagrafici dei Clienti.
- b) Per inviare comunicazioni tecniche ai Clienti.
- c) Per inviare comunicazioni commerciali ai Clienti.
- d) I dati potranno essere comunicati a società collegate alla medesima ai fini di cui sopra.

### 3 I servizi di Uno Communications

**Servizi di telefonia:** Di seguito vengono descritti i servizi che Uno Communications è in grado di erogare a fronte dell'integrazione della rete telefonica nella propria rete:

UNO intende erogare i servizi di telefonia in particolare sono attivi i seguenti servizi:

- Carrier selection;
- Carrier Pre Selection;
- numero verde ( 800);
- non geografici a tariffazione specifica (899);
- chiamata ad addebito ripartito (848);
- numero personale (178);
- chiamata su Internet (70x);

UNO rende pubblici i suoi servizi sul proprio sito Internet <http://www.uno.it>;

#### **Servizi di connettività:**

Uno Communications intende erogare i servizi di connettività:

- dedicata (WLL, CDN, ADSL e altri metodi di accesso che potranno essere disponibili dalla tecnologia);
- dial-up (RTG, ISDN);

#### **Servizi hosting/housing:**

UNO intende erogare i seguenti servizi di hosting/housing:

- Server virtuali;
- Server dedicati;
- Gestione domini;
- Gestione posta elettronica;
- Gestione DB SQL server;

## 4 La Qualità dei servizi

UNO si pone come obiettivo minimo alcuni livelli di servizio che intende mantenere nel rapporto con i Clienti

**Tempi di attivazione:** Ove disponibile, il servizio sarà attivato nel 70% dei casi al massimo entro 2 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente;

**Accuratezza della fatturazione:** ogni 100 abbonamenti, non più di 0.5 reclami riscontrati, che cioè danno luogo ad un accredito conseguente ad errore di fatturazione accertato;

**Continuità del servizio:** il servizio è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;

**Tasso di efficacia della rete:** UNO, attraverso la continua analisi dei flussi di collegamento, si prefigge l'obiettivo di contenere in un massimo del 10%, i tentativi di collegamento non andati a buon fine;

**Tempo di risposta dell'operatore:** dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15 alle 19, per il 50% delle chiamate al massimo entro 60 secondi.

**Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione:** l'Assistenza Clienti di Uno Communications sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso;

**Tempi di rimborso dei reclami di fatturazione:** Lo scopo di Uno Communications è quello di riuscire ad effettuare i rimborsi ai propri Clienti entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo di fatturazione.