

CARTA DEI SERVIZI BIT SERVICE

Indice

CARTA DEI SERVIZI DI BIT SERVICE	1
INDICE.....	1
PREMESSA.....	2
1. CARTA DEI SERVIZI.....	2
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	3
2.2 CONTINUITÀ	3
2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO.....	3
2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA	3
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	4
2.6 DIRITTO DI SCELTA	4
2.7 SICUREZZA	4
2.8 RISERVATEZZA	4
3. RAPPORTI TRA BIT SERVICE E GLI UTENTI.....	5
3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI	5
3.2 ADESIONE AI SERVIZI.....	5
3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO	5
3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO	6
3.5 RECESSO.....	6
3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA	7
4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI	7
4.1 ASSISTENZA.....	7
4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	8
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	8
5.1 PREMESSA.....	8
5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	8
5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI Malfunzionamenti.....	8
5.4 INDENNIZZI	9
6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	9
7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU	10
7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI	10

Bit Service s.r.l.

Sede Legale: Corso Sempione 15/A • 20145 Milano

Sede Amministrativa e Operativa: Via Abele Merli, 10 • 20095 Cusano Milanino (MI)

Tel. 02.66402992 • Fax 02.66402152 • www.bitservice.it • e-mail: info@bitservice.it

Partita Iva 03558640961 • C.F. 03558640961 • c.c.i.a.a. n.3716967 • Iscr. Registro Imprese MI-2002-1683730

PREMESSA

Bit Service, nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i." e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249", adotta la presente **"Carta dei Servizi"** che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Bit Service nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Bit Service assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Bit Service è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito <https://www.bitservice.it/>.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Bit Service e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Bit Service si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Bit Service sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Bit Service fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Bit Service garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Bit Service presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Bit Service adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

2.2 CONTINUITÀ

Bit Service si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Bit Service dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Bit Service si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Bit Service si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Bit Service garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Bit Service assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Bit Service si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Bit

Bit Service s.r.l.

Sede Legale: Corso Sempione 15/A • 20145 Milano

Sede Amministrativa e Operativa: Via Abele Merli, 10 • 20095 Cusano Milanino (MI)

Tel. 02.66402992 • Fax 02.66402152 • www.bitservice.it • e-mail: info@bitservice.it

Partita Iva 03558640961 • C.F. 03558640961 • c.c.i.a.a. n.3716967 • Iscr. Registro Imprese MI-2002-1683730



Service si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Bit Service ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

Bit Service, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Bit Service rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Bit Service si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata, o posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

Bit Service riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

2.7 SICUREZZA

Bit Service si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Bit Service e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 RISERVATEZZA

Bit Service 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 Bit Service, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

3. RAPPORTI TRA BIT SERVICE E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Bit Service rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Bit Service si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo: info@bitservice.it informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto delle delibere n. 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", 354/11/CONS "Modifiche al Regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" di cui all'Allegato A della delibera n. 664/06/CONS", 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta di contratto ed agli Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di Contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Bit Service delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi,

Bit Service s.r.l.

Sede Legale: Corso Sempione 15/A - 20145 Milano

Sede Amministrativa e Operativa: Via Abele Merli, 10 - 20095 Cusano Milanino (MI)

Tel. 02.66402992 - Fax 02.66402152 - www.bitservice.it - e-mail: info@bitservice.it

Partita Iva 03558640961 - C.F. 03558640961 - c.c.i.a.a. n.3716967 - Iscr. Registro Imprese MI-2002-1683730

che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata, indirizzata dall'utente a Bit Service, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

1. La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:
reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni generali per l'accesso ai servizi Bit Service, Proposte di Contratto, Allegati tecnici) tramite richiesta al numero +39 0266402992 oppure tramite e-mail all'indirizzo commerciale@bitservice.it;
2. compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; e la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di tre mesi.
3. consegna a Bit Service dei "Contratti", tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
 - trasmissione a mezzo raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Bit Service;
 - trasmissione a mezzo posta certificata (PEC: bitservice@pec.bitservice.it.);
 - consegna a mani presso la sede Bit Service;
 - consegna ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Bit Service mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Bit Service della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.5 RECESSO

Salvo se diversamente indicato nella proposta di contratto, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata a Bit Service o viceversa entro i termini previsti dal contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a Bit Service l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente riceverà da Bit Service documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente su richiesta.

La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Bit Service di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Bit Service gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Bit Service non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Bit Service alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di Bit Service ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Bit Service. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Bit Service a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 ASSISTENZA

il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Bit Service non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica.

I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Bit Service S.r.l.

- via Merli, 10 - 20095 Cusano Milanino (MI), tel: +39 0266402992- indirizzo mail: info@bitservice.it per segnalazioni/ricieste e reclami@bitservice.it per disservizi - PEC: bitservice@pec.bitservice.it.

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 4.1.

Bit Service si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Bit Service informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Bit Service al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, Bit Service indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera n. 254/04/CSP e delibera 131/06/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Bit Service fissa degli obiettivi semestrali e annuali riportati negli allegati A) e B) del presente documento, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che Bit Service si impegna a rispettare.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Bit Service si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione dell'Offerta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Bit Service terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Bit Service, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Bit Service il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Bit Service si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;

- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi Bit Service farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Bit Service si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Bit Service non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le 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 Bit Service. In dette circostanze Bit Service farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 INDENNIZZI

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di Bit Service, in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Bit Service. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Bit Service compreso l'Operatore della gestione della rete. Bit Service applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Bit Service utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Bit Service e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Bit Service si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Bit Service garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/ 679. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al **4.1**.

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Bit Service si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Bit Service provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Bit Service e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Obiettivi di qualità per l'anno 2021
Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento 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. Percentile 95% del tempo di fornitura:45 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:70 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente...90%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:40 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:70 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....90%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta.....15 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....95%
Fatture contestate	Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Accuratezza della fatturazione	La 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.....<1%
Tempo di fornitura di carrier 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. Percentile 95% del tempo di fornitura:15 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:30gg.

Bit Service s.r.l.

Sede Legale: Corso Sempione 15/A • 20145 Milano

Sede Amministrativa e Operativa: Via Abele Merli, 10 • 20095 Cusano Milanino (MI)

Tel. 02.66402992 • Fax 02.66402152 • www.bitservice.it • e-mail: info@bitservice.it

Partita Iva 03558640961 • C.F. 03558640961 • c.c.i.a.a. n.3716967 • Iscr. Registro Imprese MI-2002-1683730

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....1%
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:24 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....95%

Obiettivi di qualità per l'anno 2021
Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva. Percentile 95% del tempo di fornitura:.....50 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....100 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....35 gg Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet. Percentile 95% del tempo di fornitura:.....55 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....120 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....30 gg
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale 3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....100 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....90%

Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... <1%.
----------------------------	---