

Sommario

Premessa	3
La Società	3
I Servizi	3
Provvisorieta'	4
CARTA DEI SERVIZI	4
1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO	4
1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO	4
1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	5
1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA	5
1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'	5
1.6 SICUREZZA	5
1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI	5
1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE	6
1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA	6
1.10 TUTELA DEI MINORI	6
1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE	6
2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI DIMENSIONE CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI	6
2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	7
2.2 ADESIONE AI SERVIZI	7
2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO	7
2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 ES.M.I.....	8
2.5 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO	8
2.6 CONSUMI	9
2.7 ASSISTENZA	9
2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI	9
2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI	9
PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'	10
3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI	10
3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)	10
3.2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO	10
3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE	11

3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.	11
3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.....	11
3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.	11
3.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.....	11
3.2.7 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.	11
3.2.8 ULTERIORI INDICATORI – Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.	11
3.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera 254/04/CSP).....	12
3.3.1 TEMPO DI FORNITURA DELL’ALLACCIAMENTO INIZIALE	12
3.3.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO.....	12
3.3.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	12
3.3.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE.....	12
3.3.5 FATTURE CONTESTATE.....	12
3.3.6 ACCURATEZZA IN FATTURAZIONE.....	12
3.4 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (Delibera 79/09/CSP).....	12
3.4.1 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER ACCEDERE ALLA SCELTA DI PARLARE CON UN ADDETTO, ALLO SCOPO DI PRESENTARE UN RECLAMO	13
3.4.2. TASSO DI RISPOSTA	13
3.4.3. PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITA’ DI ULTERIORI CHIAMATE	13
3.5 VALIDITA’ DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	13
PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI	13
4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE	13
4.2 INDENNIZZI.....	13
4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL’ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO).....	13
4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO	14
4.2.3 MODALITA’ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2	14
4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA.....	14
4.2.5 MODALITA’ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL’ART. 4.2.4	15
4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI	15
4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI	15
4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI	15

Premessa

Dimensione S.r.l. (di seguito indicata come “Dimensione”) 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”, e Delibera AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”, adotta la presente “Carta dei Servizi”, che 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 è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Dimensione nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Dimensione assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Dimensione è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Dimensione e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), 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 Dimensione 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, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet www.dimensione.com. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente. Il Servizio Clienti di Dimensione è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) ai numeri 08741869999, oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto. Nella sezione del sito web www.dimensione.com relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base”, le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni relative alla “trasparenza tariffaria”. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società

Dimensione è una società a responsabilità limitata di capitale interamente italiano, fondata nel 2008. La composizione di Dimensione è orientata a soddisfare le esigenze del cliente, sia per il mercato residenziale che aziendale. Il sito istituzionale di Dimensione è <http://www.dimensione.com>. Dimensione è un operatore titolare dell’Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica. È autorizzata all’esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione.

I Servizi

I servizi erogati da Dimensione sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell’ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini,

hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sottoesposti. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di DIMENSIONE, www.Dimensione.it.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Dimensione si articola in quattro parti:

- la parte **prima** illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte **seconda** indica come sono regolati i rapporti di DIMENSIONE con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte **terza** elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte **quarta** descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Dimensione sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO

Dimensione eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Dimensione si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO

DIMENSIONE fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, DIMENSIONE utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di DIMENSIONE. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, DIMENSIONE adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel

caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

DIMENSIONE garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente 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 inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

DIMENSIONE assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, 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.

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

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

DIMENSIONE persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di DIMENSIONE da parte dei propri Clienti. DIMENSIONE è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico DIMENSIONE garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 SICUREZZA

DIMENSIONE 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 DIMENSIONE che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti DIMENSIONE, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

DIMENSIONE garantisce all'utente la tutela di cui al D.lgs. n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare, si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Le finalità del trattamento dei dati da parte di DIMENSIONE riguardano: l'integrale

esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da DIMENSIONE per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati a DIMENSIONE è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: DIMENSIONE S.r.l. – Via Sestina, 121 - 00187 Roma (RM)

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

DIMENSIONE contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti DIMENSIONE devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

DIMENSIONE contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10 TUTELA DEI MINORI

DIMENSIONE pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare, DIMENSIONE è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. DIMENSIONE è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

DIMENSIONE si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI DIMENSIONE CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con DIMENSIONE tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. DIMENSIONE è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo DIMENSIONE analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi DIMENSIONE si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

DIMENSIONE 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 tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo DIMENSIONE si impegna quindi a: 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, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti; d) 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 avverso di esse; e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale; f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS s.m.i.; g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 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" 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"). DIMENSIONE pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da DIMENSIONE al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, DIMENSIONE si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da DIMENSIONE e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente. La fatturazione da parte di DIMENSIONE avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso. Dimensione S.r.l. – Via Sistina, 121 - 00187 Roma (RM) Sede operativa: Via San Giovanni In Golfo, 205/E - 86100 Campobasso (CB) Tel. 0874 1866834 – e-mail: assistenza@dimensione.com – www.dimensione.com REA: RM1525564– Codice Fiscale e P.IVA 01655750709 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v. DIMENSIONE si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a DIMENSIONE mediante lettera raccomandata a/r. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di DIMENSIONE della comunicazione di recesso dell'utente, e verrà accettato solo se rispettate tutte le condizioni del recesso presenti nelle condizioni generali del contratto. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a DIMENSIONE o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La

competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, 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 DIMENSIONE l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso. Per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a DIMENSIONE (tramite e-mail all'indirizzo assistenza@dimensione.com) e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di DIMENSIONE.

2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 ES.M.I.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.Lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: DIMENSIONE S.r.l. – Via San Giovanni In Golfo, 205/E - 86100 Campobasso (CB) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a DIMENSIONE S.r.l. del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da DIMENSIONE S.r.l. e funzionali all'attivazione del servizio.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Essa viene inviata al cliente tramite posta elettronica o tramite posta terrestre ordinaria o è reperibile nell'area clienti. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito, addebito permanente su conto corrente, bollettino postale. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di DIMENSIONE di sospendere o ridurre e/o risolvere il singolo Servizio o il Contratto, l'utente sarà tenuto a corrispondere a DIMENSIONE gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi DIMENSIONE non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di DIMENSIONE per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 CONSUMI

L'utente può fare richiesta a Dimensione dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dal D.lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di DIMENSIONE che di protezione dell'utente, DIMENSIONE può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, DIMENSIONE si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

2.7 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni feriali, dalle 9 alle 14 e dalle 15 alle 19. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. DIMENSIONE si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. DIMENSIONE si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo. DIMENSIONE si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro. La comunicazione di DIMENSIONE al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

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

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da DIMENSIONE in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i.

2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che DIMENSIONE mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, DIMENSIONE si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di DIMENSIONE e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di DIMENSIONE, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse

attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di DIMENSIONE resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di DIMENSIONE contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di DIMENSIONE respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 12 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

DIMENSIONE si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da DIMENSIONE ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. DIMENSIONE si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.). Per l'anno in corso DIMENSIONE ha individuato i seguenti standard di qualità:

3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indisponibilità del servizio di accesso in dial-up;
9. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.

3.2.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE

DIMENSIONE, attraverso la costante analisi della propria rete e dei parametri che la caratterizzano, si pone i seguenti obiettivi:

- latenza inferiore ai 100 ms RTT (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate dal cliente verso il backbone di DIMENSIONE più vicino al cliente.

3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/DIMENSIONE/LTE. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a banda larga xDSL e di 25 (venticinque) giorni per servizi a larga banda Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/DIMENSIONE/LTE. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 2%.

3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/DIMENSIONE/LTE. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 100 ore.

3.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 36 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 59 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 116 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.2.7 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 1%.

3.2.8 ULTERIORI INDICATORI – Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.

Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica I quattro indicatori si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo

di servizio nelle “Prestazioni fornite con l'offerta di base” disponibili sul sito www.Dimensione.it e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

3.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera 254/04/CSP)

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

3.3.1 TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 10 giorni solari con percentile del 90% e di 30 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 99%.

3.3.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 2% per i servizi forniti con strutture proprie.

3.3.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'90% pari a 48 ore e di un percentile del 99% pari a 90 ore, con una percentuale del 99% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

3.3.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 100 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 20 secondi pari al 50%.

3.3.5 FATTURE CONTESTATE

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,3%.

3.3.6 ACCURATEZZA IN FATTURAZIONE

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente. L'obiettivo perseguito è inferiore al 0,6%.

3.4 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (Delibera 79/09/CSP)

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

3.4.1 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER ACCEDERE ALLA SCELTA DI PARLARE CON UN ADDETTO, ALLO SCOPO DI PRESENTARE UN RECLAMO

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 20 secondi.

3.4.2. TASSO DI RISPOSTA

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente. L'obiettivo perseguito è di 45 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 48%.

3.4.3. PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITA' DI ULTERIORI CHIAMATE

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 85%.

3.5 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

DIMENSIONE si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, DIMENSIONE si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 0,40 per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso ad Internet da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 0,5 per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete. Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o

a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.5, DIMENSIONE si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da DIMENSIONE in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, DIMENSIONE si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa: (a) un indennizzo pari ad euro 0,4 per ogni giorno di sospensione del Servizio per il Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet; oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 0,5 per ogni giorno di sospensione.

4.2.3 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 120 giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 120 giorni dall'accertamento del disservizio.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad DIMENSIONE, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, DIMENSIONE si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e del Servizio di accesso ad Internet, 1 giorno di prolungamento di tale Servizi; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a DIMENSIONE, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a DIMENSIONE; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a DIMENSIONE, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;

- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
- 1 anno di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- 60 giorni di servizio telefonico gratuito, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a DIMENSIONE per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

4.2.5 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.