

«TATA COMMUNICATIONS (Italy) S.r.l.»

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI (“Carta dei Servizi”)	2
2. L’OPERATORE	2
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3.1. <i>EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i>	2
3.2. <i>CONTINUITÀ</i>	3
3.3. <i>PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA</i>	3
3.4. <i>EFFICACIA ED EFFICIENZA</i>	3
3.5. <i>TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI</i>	3
4. GLI IMPEGNI	3
5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	4
6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
7. DISAMINA RECLAMI	5
8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	5
9. AMBIENTE	6
10. SERVIZI	6
10.1. <i>TUTELA DEI DIRITTI</i>	6
10.2. <i>INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI</i>	6
10.3. <i>FORNITURA SERVIZI</i>	6
11. STANDARD DI QUALITÀ	6
11.1 <i>VERIFICA E CONTROLLO</i>	6
11.2 <i>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI</i>	6
12. ALLEGATO A	7

1. CARTA DEI SERVIZI (“Carta dei Servizi”)

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla normativa applicabile in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica.

I principi generali enunciati nella Carta dei Servizi sono inseriti nelle condizioni contrattuali generali e speciali e negli usi commerciali, che regolano gli accordi commerciali tra le parti.

Il Servizio Assistenza Clienti accessibile tramite il numero di cui all’art. 2 è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è disponibile ai punti di contatto e sul sito web di cui all’art. 2.

2. L’OPERATORE

Tata Communications (Italy) S.r.l. è un operatore italiano, parte di un gruppo multinazionale nel settore delle comunicazioni elettroniche, la cui offerta si caratterizza per un’ampia gamma di servizi B To B, nonché di soluzioni integrate e personalizzate.

Tata Communications (Italy) S.r.l. (di seguita, “Società”) ha sede legale a Milano, Via Vittor Pisani 16, 20124.

Al momento non vi sono offerte per consumatori, né per persone fisiche. Le offerte attualmente implementate sono rivolte ad altri operatori di servizi di comunicazione elettronica (servizi all’ingrosso) e a grandi Clienti business (servizi ad imprese). Queste offerte non possono essere qualificate come offerte standard, ma sono negoziate di volta in volta con ciascuna singola società.

Recapiti:

sito web: <http://www.tatacommunications.com>

numero di telefono: 02 4801 7101

02 4801 8091

02 4801 7656

001 (703) 657 8414

numero di fax: 001 (703) 657 8340

indirizzo e-mail: diana.peneva@tatacommunications.com

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Società eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, sforzandosi di garantire un servizio continuativo, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

La Società fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti i Consumatori: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, o alle opinioni politiche. La Società si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali dei titoli amministrativi rilasciati, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Nella gestione dei rapporti, la Società opera, nel corso di trattative e nelle partnership commerciali, nel rispetto dei principi di non discriminazione. L’attività della Società si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Proprio in funzione di tali principi, la Società si impegna ad interpretare le singole clausole delle

condizioni generali e speciali di contratto per la fornitura dei servizi e la normativa applicabile in materia.

3.2. CONTINUITÀ

La Società si impegna a fornire, al meglio delle sue capacità, un servizio continuativo e regolare, tranne i casi in cui la sospensione o l'interruzione siano dovute a forza maggiore o necessarie per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e in ogni caso in cui si rendano necessarie. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, la Società tenderà di ridurre al minimo i tempi di sospensione del servizio e gli eventuali disagi causati ai Clienti, informando i Clienti, ove possibile, di quando il servizio verrà sospeso e di quando riprenderà il funzionamento o cesserà l'irregolarità del funzionamento.

3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di offrire al Cliente un accesso semplificato, nel contesto del rapporto, alle proprie informazioni personali, la Società garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accedere ai dati, ai documenti e alle altre informazioni che lo riguardano secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può inviare per iscritto alla Società eventuali suggerimenti nella fornitura del servizio. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato dalla Società e sarà, quindi, premura della Società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti alla stessa indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Uno degli obiettivi primari della Società è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti. A tale scopo la Società valuta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più appropriate, i miglioramenti dei processi interni e le esigenze dei consumatori.

3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

La Società negozierà con i potenziali Clienti nel rispetto del principio di buona fede, offrendo loro la possibilità di stabilire autonomamente se e come intendono impegnarsi con la Società. La Società non deve costringere o in alcun modo impedire ai Clienti di stabilire in autonomia se e per quali servizi impegnarsi con la Società. I termini contrattuali per la fornitura del servizio, le variazioni contrattuali anche relative all'inclusione od esclusione della fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive, il recesso anticipato del servizio, o altre modifiche alla fornitura del servizio, sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure, per quanto possibile, semplici, chiare ed equilibrate.

4. GLI IMPEGNI

La Società si impegna a:

- a) attivare tutti i servizi offerti nei termini e nei limiti definiti dalle condizioni generali e speciali di contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione e/o pubblicate sul sito internet della Società;
- b) fornire al Cliente un servizio di Assistenza nel rispetto delle procedure stabilite, inclusi idonei punti di contatto previsti nel contratto del Cliente. La Società mette a disposizione un sito web dove sono descritti i servizi erogati e le indicazioni su come è possibile contattare un responsabile del servizio.
- c) garantire, attraverso tutto il personale dipendente della Società a contatto con i Clienti, che i rapporti con i Clienti si basino sul rispetto e cortesia e, inoltre, che i Clienti vengano agevolati nell'esercizio dei propri diritti e nell'ottenere che la Società adempia ai propri obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità e a precisare che sono dipendenti della Società;

d) inviare la fattura, laddove previsto, nel rispetto delle procedure di correttezza e ragionevolezza stabilite, includendo idonei punti di contatto previsti nel contratto del Cliente.

e) dare comunicazione, laddove previsto, di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta nei tempi e con le modalità di legge e nel rispetto dei termini contrattuali;

f) effettuare le comunicazioni al Cliente per iscritto, laddove possibile. Le comunicazioni potranno anche essere effettuate mediante la pubblicazione sul sito web indicato all'art. 2, se a portata generale e senza indicazione del singolo nominativo di ciascun destinatario, mediante l'invio di un documento scritto separato ovvero via fax o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o posta elettronica o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere, altresì, fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

g) gestire, riparare e mantenere le apparecchiature della Società, fornite al Cliente in virtù di un accordo di servizio secondo i termini del contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà secondo i termini contrattuali concordati, ad eccezione dei guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal Cliente, salvo quanto diversamente disposto dal contratto. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente dalla Società o da terzi incaricati dalla Società, salvo quanto diversamente disposto dal contratto. Per consentire l'effettuazione delle verifiche all'impianto ed alle apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici della Società o ai terzi incaricati dalla Società, nel rispetto del loro contratto;

h) collaborare con le Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

i) attivare il servizio tempestivamente ed entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi in cui i tempi di attivazione siano stati concordati con i Clienti. In caso di mancata attivazione del servizio o di ritardo rispetto al termine massimo previsto, potrebbe essere riconosciuto un indennizzo o un credito come previsto da *Service Level Agreement* del contratto;

j) riparare, ai termini e condizioni contrattualmente previsti, i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti tempestivamente ed entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi. Nel caso di ritardo imputabile alla Società, rispetto al tempo massimo di riparazione, potrebbe essere riconosciuto un indennizzo o un credito come previsto da *Service Level Agreement*;

k) in accordo con i termini del contratto, non procedere alla sospensione o cessazione amministrativa del/dei servizio/i erogato/i senza che ve ne siano i presupposti o in assenza del preavviso applicabile, così come previsto dal contratto, essendo previsto, in difetto, un indennizzo come disposto da *Service Level Agreement* del contratto.

5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il servizio, il Cliente dovrà corrispondere alla Società i corrispettivi previsti nel rispetto dei termini contrattuali. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

La Società si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le condizioni generali e speciali di contratto con il Cliente per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere indicate nella relativa

comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, le anzidette modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta giorni) dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente, salvo quanto diversamente disposto dai termini contrattuali.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, salvo quanto diversamente disposto dal contratto, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto, senza penali, mediante comunicazione scritta alla Società a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA, impregiudicate altre previsioni contrattuali in punto ad altri importi.

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami alla Società relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi, così come previsto dal contratto.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza della Società per iscritto, via fax, per posta elettronica, o telefonicamente, salvo quanto diversamente disposto dal contratto tra il Cliente e la Società. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire tempestivamente e, in ogni caso, entro i termini definiti dalla legge e/o da provvedimenti amministrativi, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

Le segnalazioni possono essere inoltrate ai recapiti di cui all'art. 2, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

La Società si impegna quindi a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti e, per quanto possibile, una sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria. Il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta giorni dal ricevimento del reclamo stesso da parte della Società, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

Salvo che le parti abbiano diversamente previsto nel contratto, si applicano le seguenti procedure: la Società comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, la Società indicherà provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le criticità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo dovrà essere fornita per iscritto e dovrà essere adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti. Inoltre, la Società comunica al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative al ricorso giurisdizionale, previste dalla Delibera n. 352/08/CONS e successivi emendamenti. E' facoltà del Cliente, ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 352/08/CONS e successivi emendamenti, di esperire il tentativo di conciliazione.

7. DISAMINA RECLAMI

In esito alla presentazione di reclami di cui all'art. 6, la Società provvederà entro 30 (trenta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente, salvo quanto diversamente disposto dal contratto.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

La Società garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica e organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. Inoltre, la Società promuove e aggiorna costantemente la propria politica di Sensibilizzazione sulla Sicurezza al fine di formare il proprio personale in materia di sicurezza della Società e di trattamento dei dati personali.

Il Cliente è stato informato dalla Società che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

9. AMBIENTE

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazione riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

10. SERVIZI

La Società offre i servizi di cui all'allegato A.

10.1. TUTELA DEI DIRITTI

Nell'offerta dei propri servizi (di trasmissione) ai propri Clienti, la Società non ha alcun controllo o accesso ai contenuti del Cliente. La Società non si assume nessun obbligo di monitorare, gestire, controllare i contenuti del Cliente. La Società ritiene che sia dovere del Cliente monitorare i suoi contenuti e quelli di terze parti per garantirne la liceità. Ad esempio, il Cliente deve individuare quando tali contenuti rappresentino una imminente minaccia; deve prestare la massima attenzione ai servizi che presentano contenuti sensibili o suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore; evitare che i minori siano indotti in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della loro naturale credulità.

10.2. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

La Società potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

La Società potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. Nel caso di sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni ne sarà data comunicazione al Cliente in forma idonea con congruo preavviso, ove possibile.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, la Società potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

10.3. FORNITURA SERVIZI

L'infrastruttura della rete di comunicazione elettronica utilizzata ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto è costituita anche da reti fornite da operatori terzi.

11. STANDARD DI QUALITÀ

11.1 VERIFICA E CONTROLLO

La Società svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi elettronici al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

11.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti la Società, in relazione ai parametri individuati nella presente Carta dei Servizi, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

Fine documento

12. ALLEGATO A

Servizi offerti dalla Società¹	
1.	Servizio a valore aggiunto ("IP")
2.	Servizio a valore aggiunto ("ITFS")
3.	Servizio a valore aggiunto ("COLLECT")
4.	Servizio a valore aggiunto ("VTS")
5.	Servizio a valore aggiunto ("800")
6.	Fornitura di servizio a valore aggiunto ("Videoconferenza")
7.	Fornitura di servizi di comunicazione vocale nomadici accessibili al pubblico ("VoIP")
8.	Fornitura di servizio a valore aggiunto ("International calling card service")
9.	Fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni
10.	Servizi di rivendita traffico telefonico - reseller

Fine documento

¹ Al momento la Società offre servizi esclusivamente a Clienti business. Le offerte attualmente implementate sono rivolte ad altri operatori di servizi di comunicazione elettronica (servizi all'ingrosso) e a grandi Clienti business (servizi ad imprese).