



## CARTA dei SERVIZI

### 1) Introduzione

ObiTel S.r.l. nel rispetto della trasparenza nei rapporti con la propria clientela, con la presente Carta dei Servizi garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte dei Clienti e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La Carta dei servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 18 settembre 1997 n. 318, dalla Delibera n.179/03/CSP, della Delibera 278/04/CSP e della Delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il Cliente è comunque disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul Sito, richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto e nella documentazione di fatturazione. La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### 2) La Società

ObiTel S.r.l. è un Internet Service Provider con licenza di operatore nomadico e offre servizi di telefonia in Italia e all'estero tramite la tecnologia VoIP. La sede legale e operativa è sita a Brescia in Via Corfù 61. Informazioni sull'azienda e sui servizi offerti sono a disposizione della clientela sul Sito.

### 3) Definizioni

**Per "Contratto"** si intende l'insieme della documentazione relativa ai servizi (sottoscritta dal Cliente ed accettata da ObiTel S.r.l.), delle Condizioni generali di contratto, della Carta dei servizi e dell'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

**Per "Sito"**, si intende il sito internet di ObiTel con indirizzo <http://www.obitel.it>.

**Per "Servizio VoIP"** si intende la fornitura al Cliente, già in possesso di una linea ADSL attiva e fornita da qualsiasi altro operatore, dell'accesso alla rete di ObiTel S.r.l. e della configurazione necessaria per permettergli di effettuare e ricevere chiamate voce tramite la rete Internet. I costi del Servizio vengono comunicati tramite l'Offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente Carta dei Servizi.

**Per "Servizio Aggiuntivo"** si intende ciascuna delle opzioni integrative della configurazione base per il "Servizio VoIP". L'elenco delle opzioni disponibili al momento della sottoscrizione del Contratto e i relativi costi vengono comunicati tramite l'Offerta commerciale. L'elenco delle opzioni sottoscrivibili, completo delle caratteristiche tecniche e dei costi di abbonamento, potrà essere periodicamente aggiornato e sarà consultabile sul Sito.

## 4) Principi

### **Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento**

ObiTel S.r.l. fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

### **Continuità**

ObiTel S.r.l. si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, ObiTel S.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

### **Partecipazione**

Il Cliente ha il diritto di richiedere informazioni, avanzare proposte o suggerimenti ed inoltrare reclami. ObiTel S.r.l. si impegna raccogliere ed esaminare con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

### **Cortesìa, Disponibilità e Trasparenza**

Nella gestione dei rapporti con la Clientela, ObiTel S.r.l. si ispira ai principi di cortesia, disponibilità e trasparenza per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente e assicurargli accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

### **Efficienza ed Efficacia**

ObiTel S.r.l. fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, garantendo una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze del Cliente e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

### **Chiarezza**

ObiTel S.r.l. si impegna a fornire al pubblico le informazioni relative ai servizi offerti, corredate delle condizioni economiche e delle modalità tecniche, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## 5) Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani

ObiTel S.r.l. si impegna ad offrire tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione del Contratto.

## 6) Privacy

ObiTel S.r.l. in adempimento a quanto previsto dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") consente a ogni utente il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano, che potrà essere esercitato tramite richiesta scritta da inviarsi a: ObiTel S.r.l., Sezione Privacy, Via Corfù, 61, 25124 Brescia.

## 7) Elenco telefonico

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02 CONS (*"Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale"*) e 180/02 CONS (*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, i Clienti di ObiTel S.r.l. hanno facoltà di decidere

se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici di ricerca e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'Informativa Privacy allegata al Contratto.

## **8) Fatturazione**

ObiTel S.r.l. provvede ad emettere le fatture per i servizi prepagati e postpagati secondo le disposizioni precisate nelle Condizioni Generali di Contratto.

Per ogni acquisto effettuato dai Clienti per servizi prepagati, ObiTel S.r.l. provvede ad emettere la relativa fattura entro 15 gg dalla data del pagamento.

ObiTel S.r.l. mette a disposizione del Cliente tramite l'Area Riservata sul Sito, senza aggravio di spese, la facoltà di visualizzare, salvare e/o stampare le proprie fatture.

Il dettaglio inerente alle chiamate effettuate è consultabile in ogni momento on line, anche relativamente ai consumi non ancora fatturati (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente). Inoltre sono a disposizione del Cliente dei modelli predefiniti di reportistica per analizzare il proprio traffico telefonico o effettuare ricerche tra le chiamate fatte.

Il Cliente, previa richiesta scritta tramite l'apposito modulo, può richiedere di ricevere il dettaglio dei consumi in allegato alla fattura. La documentazione relativa al dettaglio delle chiamate effettuate contiene i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato e destinazione corrispondente, durata, costo della conversazione. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe concordate da entrambi le parti.

I reclami relativi alla fatturazione possono essere inoltrati in forma scritta a ObiTel S.r.l., che si attiverà per verificarli il prima possibile e comunque entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ObiTel S.r.l. per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 18.

## **9) Prezzi e Modalità di pagamento**

I prezzi dei Servizi vengono forniti al Cliente in allegato al Contratto al momento della sottoscrizione; in caso di eventuali variazioni in corso di erogazione il Cliente viene informato via email da ObiTel con un anticipo di 30 giorni e, qualora lo desideri, ha facoltà di recedere dal Contratto. ObiTel provvede inoltre tramite il Sito a mantenere aggiornata la propria Clientela in merito ai servizi e alle promozioni in vigore, corredando ciascuna offerta delle caratteristiche tecniche e dei costi.

ObiTel S.r.l. offre al Cliente la possibilità di scegliere tra diverse modalità di pagamento a seconda del Servizio sottoscritto.

ObiTel S.r.l. si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Nell'eventualità di considerevoli volumi di traffico, prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, ObiTel S.r.l. potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

## **10) Morosità**

In caso di mancato pagamento, totale o parziale, entro 15 giorni dal termine indicato in fattura, il Cliente dovrà corrispondere a ObiTel S.r.l., senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 5 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108.

ObiTel S.r.l. si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio in caso di insoluti da parte del Cliente, informandolo via email all'indirizzo di posta elettronica indicato per le comunicazioni. Il Cliente è consapevole che la riattivazione della fornitura può comportare l'addebito di eventuali oneri se previsti dal tipo di servizio sottoscritto.

Il Cliente non è responsabile per eventuali ritardi di comunicazione da parte del soggetto autorizzato alla riscossione dell'avvenuto pagamento entro i termini di scadenza dell'importo dovuto per la fruizione dei Servizi.

## **11) Crediti del Cliente**

ObiTel S.r.l. non richiede ai propri utenti il versamento di quote per anticipo conversazione, se non a fronte di volumi di traffico significativi o situazioni particolari.

In caso di eventuali crediti al momento della cessazione del Contratto, dietro richiesta da parte del Cliente, ObiTel S.r.l. si impegna a restituirli entro 60 giorni dalla data di ricezione della richiesta, maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 10 in caso di ritardi da parte di ObiTel S.r.l. nella restituzione del rimborso.

Non sono da considerarsi crediti rimborsabili, gli eventuali bonus di traffico maturati e non ancora utilizzati al momento della cessazione del Servizio. Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo dei Servizi prepagati sono precisate nel Contratto di Adesione al Servizio. Il mancato rispetto delle condizioni di utilizzo, specificate nel Contratto, per il mantenimento della validità delle numerazioni comporta la disattivazione delle numerazioni stesse con conseguente perdita del credito.

## **12) Durata del Contratto**

Il Contratto per i servizi di telefonia forniti da ObiTel S.r.l. al Cliente ha efficacia dalla data dell'attivazione e si intende a tempo indeterminato, finché una delle due parti non ne dia disdetta scritta all'altra.

## **13) Recesso dal Contratto**

Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata a/r. In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a ObiTel S.r.l., Via Corfù, 61, 25124 Brescia.

## **14) Servizi Aggiuntivi (acquisto e recesso)**

Il Cliente può richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi al momento della sottoscrizione del Contratto, indicandoli sul Modulo di Adesione al Servizio, o successivamente, inviando a ObiTel S.r.l. gli appositi Moduli Integrativi debitamente compilati.

Il Cliente può recedere da qualsiasi Servizio Aggiuntivo secondo le modalità precisate nel Contratto. Il recesso da uno o più Servizi Aggiuntivi non implica il recesso del Cliente dal Contratto. Il recesso del Cliente dal Contratto comporta l'automatico recesso da tutte le opzioni ad esso correlate.

## **15) Parametri di qualità**

ObiTel S.r.l. prevede verifiche periodiche, mediante l'utilizzo di questionari per la rilevazione della qualità percepita dai Clienti, per riscontrare il raggiungimento degli standard qualitativi prefissati. I principali parametri di riferimento sono: tempo di attivazione del servizio, tempo di riparazione di malfunzionamenti, tempo per la sospensione della fornitura del servizio, tempi di risposta ai reclami scritti, tempi di risposta alle richieste dei clienti.

Essendo l'anno 2009 il primo anno di attività, non sono ancora disponibili dati statistici di rilievo. ObiTel S.r.l. si prefigge di rispettare per l'anno in corso i seguenti parametri:

- la disponibilità annua per il servizio fonia per il 90% dei clienti pari al 95% e in ogni caso non inferiore al 90%, salvo eventi non imputabili a ObiTel S.r.l.;
- i tempi di attivazione dei servizi entro 5 gg lavorativi dal ricevimento degli elementi previsti dal Contratto;

- il tempo di intervento per guasti imputabili ad ObiTel S.r.l. entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione del disservizio.

I risultati raggiunti sopra riportati verranno comunicati attraverso la documentazione di fatturazione o pubblicati sul Sito.

## **16) Tempi di attivazione dei Servizi**

ObiTel S.r.l. si impegna ad attivare i Servizi richiesti dai Clienti nel rispetto delle procedure specificate nel Contratto. In particolare, l'attivazione è possibile solo in seguito alla ricezione da parte di ObiTel S.r.l. della documentazione richiesta debitamente compilata dal Cliente e del versamento della quota iniziale, se prevista.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità di risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o al Cliente, non sia possibile il rispetto dei termini contrattuali, ObiTel S.r.l. provvederà a comunicare al Cliente la data a partire dalla quale il Servizio sarà attivabile.

## **17) Irregolare funzionamento dei Servizi**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o problematiche tecniche inerenti i Servizi possono essere comunicate: 1) tramite il Sito utilizzando l'apposito Modulo per le Comunicazioni; 2) via e-mail inviando una segnalazione all'indirizzo [supporto@obitel.it](mailto:supporto@obitel.it) ; 3) via fax al numero +39 (030) 205.44.88; 4) per telefono al numero +39 (030) 222.185; 5) scrivendo a ObiTel S.r.l. – Via Corfù, 61 – 25124 Brescia..

Nell'eventualità di interruzione o irregolare funzionamento dei Servizi per guasti tecnici sulla propria rete, ObiTel S.r.l si impegna ad intervenire per ripristinare un'ottimale livello di qualità nel minor tempo possibile e comunque non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione del disservizio, ad eccezione dei casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, per i quali, pur attivandosi ObiTel S.r.l. con la massima tempestività, per il ripristino del Servizio è necessario l'intervento di soggetti terzi.

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, ObiTel S.r.l. provvederà a pubblicare un avviso sul proprio Sito e ad inviarlo al Cliente con almeno 24 ore di anticipo via email all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

## **18) Modifiche contrattuali**

Eventuali variazioni delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente. Nello stesso termine il Cliente, in caso di non accettazione delle modifiche, potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a: ObiTel S.r.l. – Via Corfù, 61 – 25124 Brescia. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine indicato, qualsiasi modifica apportata alle Condizioni del Contratto si intenderà tacitamente accettata.

## **19) Contenzioso tra utenti e operatori**

ObiTel S.r.l. si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

## **20) Frodi**

Nel caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del servizio offerto da ObiTel S.r.l., presentata dal Cliente alle Autorità competenti e inviata, tramite raccomandata R.R. a ObiTel S.r.l. - Servizio Clienti - Via Corfù, 61 - 25124 Brescia, i

pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. Se Obitel S.r.l. dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

## **21) Indennizzi**

Nel caso di mancato rispetto degli impegni contrattuali relativi all'attivazione o la fornitura dei Servizi e alla gestione di malfunzionamenti o reclami, il Cliente può richiedere a Obitel S.r.l. un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di 1 (uno) euro per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 10 (dieci) euro per tutte le tipologie di servizio. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperì le richieste del Cliente con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di Obitel S.r.l., così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti, Obitel S.r.l. non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità.

Obitel S.r.l. corrisponde al Cliente gli indennizzi richiesti, compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero, ove si renda necessario, provvederà nei tempi tecnici alla liquidazione a mezzo assegno. Nei casi delle carte prepagate l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico.

## **22) Validità della carta dei servizi:**

Tutti gli standard di operatività dei Servizi offerti da Obitel S.r.l. 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.

La Carta dei Servizi è suscettibile di variazioni in relazione a nuove disposizioni di legge o a nuove direttive da parte dell'autorità competente. Obitel S.r.l. si impegna, in caso di modifiche, a darne comunicazione al Cliente inviandogli una segnalazione via e-mail dell'avvenuta variazione del documento pubblicato sul Sito.