

## CARTA DEI SERVIZI YDEA S.R.L.

### PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

**1.1 Premessa** La Carta dei Servizi di Ydea S.r.l. ("**Carta**") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "**Servizio**") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Ydea e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

**1.2 L'Azienda.** Ydea è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

Ydea ad oggi eroga i suoi servizi esclusivamente in wireless, possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

**1.3 Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura del Servizio da parte di Ydea si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Ydea interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

**1.4 Continuità** – Ydea si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Ydea informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando nell'area clienti del sito [www.Ydea.com](http://www.Ydea.com) o via posta elettronica la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.

**1.5 Partecipazione** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da Ydea nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

**1.6 Cortesia** - Ydea si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Ydea sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

**1.7 Efficienza ed efficacia** - Ydea persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

**1.8 Informativa alla clientela e diritto di scelta** - Ydea si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## PARTE SECONDA I RAPPORTI DI YDEA CON GLI UTENTI

**2.1 Informazione agli utenti** Ydea 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, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo Ydea si impegna quindi a:

- 1) Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo assistenza@ydea.com, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- 4) 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;
- 5) Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

**2.2 Adesione ai servizi** La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto 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 del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

**2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto** La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli Allegati per l'accesso ai servizi Ydea (di seguito indicato come Contratto), non comporta l'attivazione di alcun servizio né addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione ad eccezione di eventuali spese di spedizione fino al momento dell'attivazione di uno o più servizi, e si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. anticipata via fax, indirizzata dall'utente a Ydea o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto che è mensile (30 giorni) per tutti i servizi erogati in Wireless se non diversamente specificato nella proposta commerciale ed annuale per eventuali altri servizi ad oggi non erogati ad utenti consumatori.

Per i servizi Wireless erogati da Ydea l'attivazione solitamente viene svolta direttamente dall'utente con supporto telefonico remoto; non essendo possibile verificare al 100% la copertura del servizio, di cui è presente una mappa indicativa sul sito [www.ydea.com](http://www.ydea.com), qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il

contratto decade immediatamente senza che nulla sia dovuto dall'utente ad Ydea ad eccezione delle spese di consegna di eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito e/o a pagamento.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. anticipata via fax, indirizzata dall'utente a Ydea o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto.

La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli allegati può avvenire tramite la trasmissione, a mezzo posta o fax, del Contratto dai relativi Allegati e di copia di un documento di identità valido

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Ydea mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Ydea della comunicazione di recesso dell'utente. 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.

**2.4 Fatturazione e modalità di pagamento** La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, tramite fax è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito (Paypal), bollettino postale.

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

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi Ydea non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

**2.5 Consumi.** L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Clienti, dei dettagli del traffico xDSL. Quale strumento di autotutela sia di Ydea che a protezione dell'utente, Ydea può 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, Ydea 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 a 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 qualora non effettuati.

**2.6 Assistenza** Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza 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, salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti presente sul sito ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- 1) Posta elettronica [assistenza@ydea.com](mailto:assistenza@ydea.com) tutti i giorni dalle ore 9 alle 20 o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo ad [amministrazione@ydea.com](mailto:amministrazione@ydea.com)
- 2) al numero 0690289348 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 11:00 alle 16:00
- 3) fax al 0687459073

**2.7 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.

Per ciascun reclamo Ydea comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- 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, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

**2.8 Procedura di segnalazione disservizi** 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 tutte 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 Ydea coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Ydea, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati all'utente in comodato d'uso gratuito è prevista la loro sostituzione gratuita, ad eccezione dei casi riportati nel contratto. Nel caso il problema rilevato risulti 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.

L'operatore di Ydea, qualora l'utente non risulti già connesso, 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 disservizio chiuso a meno di una nuova segnalazione.

Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete Ydea la fatturazione viene temporaneamente sospesa. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile l'utente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

### PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

### 3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

Ydea 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 e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Ydea ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Ydea 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.

Per l'anno in corso Ydea ha individuato i seguenti standard di qualità:

**3.1.1 Tempo di attivazione del servizio.** L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa o nomadica (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 un tempo medio entro 48 ore per i servizi wireless nomadici e 45 giorni solari per servizi a larga banda Wireless da postazione fissa con esclusione dei casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipenda dalla volontà dell'operatore Ydea bensì da cause imputabili al cliente.

**3.1.2 Continuità del Servizio.** Il servizio di accesso a internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, così come specificato nelle clausole contrattuali.

**3.1.3 Tasso di efficacia della rete.** Ydea, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Ydea ( NOC di Roma).

**3.1.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti.** 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 disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 168 ore.

**3.1.5 Tasso di malfunzionamento.** 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 disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 5%.

**3.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.** 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 60 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 90 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 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

**3.1.7 Addebiti contestati.** 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 2%.

### **3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Ydea all'indirizzo [www.Ydea.com](http://www.Ydea.com) come indicato nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI**

**4.1 Somme erroneamente addebitate.** Ydea si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

**4.2 Indennizzi e procedura di rimborso.** In dipendenza di quanto descritto al punto 3.3 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o di ripristino dei servizi, l'utente può richiedere a Ydea, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei disservizi entro i termini previsti. Ydea esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. La mancata fornitura o il mancato ripristino del servizio oltre i termini massimi dello SLA qui indicati comporta un indennizzo pari al canone previsto per il servizio, valorizzato per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivi malfunzionamenti o di richieste di attivazione non rifiutate per problematiche di qualsiasi natura. Eventuali importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile o comunicati all'utente.