



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

C.U. S.r.l. (di seguito **CU**), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela e alla qualità dei servizi offerti, con la presente *carta dei servizi*, redatta secondo lo schema della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela 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.

Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206.

La *carta dei servizi* va letta congiuntamente con le condizioni contrattuali dei singoli servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale www.cu.mi.it.

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.

1. Principi fondamentali

1.1 Eguaglianza e imparzialità

CU assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

CU si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.

CU garantisce, inoltre, di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

CU nei comportamenti verso i clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

1.2. Continuità

CU si impegna ad erogare ai clienti i servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.

CU si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

CU informa la propria clientela che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

1.3. Partecipazione

CU garantisce la partecipazione del cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area.



CU verifica attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi.

CU collabora con i propri clienti per il miglioramento dei servizi offerti.

1.4. Efficienza ed efficacia

CU persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.5. Chiarezza dei messaggi

CU si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi e i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

2. Qualità dei servizi

CU svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

Come previsto dalla delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa monitorati da **CU** sono i seguenti:

- tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

2.1. Tempi di attivazione dei servizi

CU, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli indicatori di qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, **CU** si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a **CU**, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

2.2. Interventi a seguito di segnalazioni

CU a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della clientela. **CU** interviene con modalità e urgenza coerenti con la valutazione del pericolo. In caso del perdurare della criticità, procede alla sospensione dei pagamenti relativi al traffico. In caso di frode accertata, **CU** procederà, inoltre, al rimborso dei pagamenti effettuati dal cliente a lui non imputabili.



2.3. Assistenza ai clienti

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, **CU** ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso posta elettronica. Il servizio potrà essere utilizzato dai clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura.

2.4. Mezzi d'informazione verso i clienti

CU informa i clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al cliente delle "Condizioni generali di contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa il cliente sulle procedure di pagamento delle fatture, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, etc.);
- tramite la pubblicazione sul sito internet www.cu.mi.it
- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della presente carta.

2.5. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

CU rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei clienti sui servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche eventualmente promosse.

Sulla base delle attività precedenti **CU** si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

3. Tutela della privacy e garanzie

CU garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i clienti ai sensi del codice per la protezione dei dati personali (d.lgs. 196/03) e del Regolamento UE 2016/679.

Il cliente ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a C.U. S.r.l., con sede legale in Milano, viale Lucania 3.



3.1. Risposta ai reclami

Il cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente *carta dei servizi* o delle norme che regolano le condizioni generali di contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- posta presso C.U. S.r.l. Viale Lucania 3, 20139 Milano (MI)
- per via telematica all'indirizzo email: helpdesk@cu.mi.it

CU, utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

CU provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo.

CU garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal cliente, singolarmente o tramite associazioni.

3.2. Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, **CU** provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, **CU** provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

3.3. Morosità

CU in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa il cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

CU, prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle *Condizioni generali di contratto dei singoli servizi*, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

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.

3.4. Indennizzi

Il cliente qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di **CU** ai punti 2.1. 2.2. 3.2. potrà far pervenire la segnalazione al servizio clienti **CU**.

CU provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, **CU** provvederà all'accredito di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito e ai volumi di traffico sviluppati fino ad un importo commisurato alla tipologia di servizio.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

CU corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite assegno bancario.



3.5. Risoluzione delle controversie

I clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'[AGCOM](#).

I clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del [D.P.R. n. 318/1997](#).

Per ulteriori informazioni si rinvia al [testo integrale](#) della delibera 182/02/CONS (*"Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti"*).

3.6. Validità della 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.

Il cliente può presentare eventuali reclami sull'inosservanza delle disposizioni della presente **carta dei servizi** o delle **condizioni generali di contratto**.