

## CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per XMATICA nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

### Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di XMATICA si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

### Eguaglianza e Imparzialità

XMATICA fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, XMATICA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi XMATICA basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### Continuità

XMATICA fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, XMATICA adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### Diritto di scelta

XMATICA mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### Partecipazione

XMATICA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, XMATICA favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a XMATICA verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 96 del 30 giugno 2003, ogni Cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

### Efficienza ed Efficacia

XMATICA fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. XMATICA farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

### Cortesia e Trasparenza

XMATICA si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio Customer Care è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da XMATICA un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

### I parametri di qualità

Nello svolgimento della propria attività XMATICA rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare XMATICA fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tali standard sono riportati sul sito web XMATICA e valgono quali allegati della presente



Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione. Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.
- XMATICA, in adempimento a quanto prescritto Dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

#### **Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (Delibera 254/04/CSP)**

##### **Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

##### **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.

##### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

##### **Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

##### **Fatture contestate**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### **Accuratezza della fatturazione**

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

##### **Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection**

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

#### **Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

##### **Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet**

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

##### **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet**

Rapporto tra 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 attive rilevate nel medesimo periodo.

##### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

##### **Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti**

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.

##### **Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet**

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.



## Tutela del cliente

### Offerta dei Servizi

XMATICA si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono fonia, trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione, servizi accessori (quali hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, domini)

I servizi che compongono l'offerta integrata di XMATICA sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

### Il Contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Domanda di Adesione ai Servizi XMATICA, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di XMATICA o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di XMATICA.

#### Diritto di recesso

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: XMATICA SRL Via Luigi Abbiati, 13 25125 Brescia oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [xmatica@pec.voicestream.it](mailto:xmatica@pec.voicestream.it)

### Consumi

XMATICA, in ossequio a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;

la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di XMATICA.

### Informazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, XMATICA riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;
- A tal fine XMATICA mette a disposizione degli utenti:
  - un numero geografico +39.03027888 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 18:30;
  - messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
  - il sito web [www.xmatica.net](http://www.xmatica.net);
  - pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale
  - XMATICA inoltre si impegna ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

### Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza

#### Blocco permanente di chiamata.

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), XMATICA prevede l'attivazione di un blocco standard permanente delle chiamate verso alcune Numerazioni Non Geografiche (899, 894 e 895 ad esclusione di quelli composti da sei cifre, numerazioni internazionali e satellitari con prezzo superiore a 35 cent. di scatto alla risposta iva inclusa).

XMATICA prevede inoltre su tutte le linee la disabilitazione permanente su direttrici internazionali previste nel paniere blacklist di XMATICA.

### Irregolare funzionamento del servizio

#### Reclami sui servizi (Customer Care)



L'impegno di XMATICA è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto Livelli di gravità del guasto, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare il reclamo contattando il Customer Care:

- via telefono ai seguenti recapiti:
  - Numero Verde 800978613
  - Numero Geografico +39.03027888
- via e-mail:
  - support@xmatica.net per richieste concernenti tutti i servizi
- Il servizio di Customer Care, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19.00, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

### **Livelli e tempi di risoluzione dei reclami**

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

Grado 1: Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 8 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza Clienti Standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 14.00 ed entro le 12.00 della mattina lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 14.00 e le 18.00;

Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 24 ore lavorative;

Grado 3: Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

### **Pagamento del servizio**

#### **Fatturazione e pagamento**

XMATICA dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (traffico).

La fattura viene inviata al Cliente ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a XMATICA per iscritto agli specifici punti di contatto.

### **Risoluzione delle controversie**

Per le controversie tra XMATICA e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

### **Reclami del Cliente**

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, XMATICA assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:  
Ufficio Reclami XMATICA – Via Luigi Abbiati, 13 25125 Brescia  
Tel.: +39.03027888 – e-mail: info@xmatica.net – PEC: xmatica@pec.voixstream.it

XMATICA si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicate al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate.



Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da XMATICA per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

#### **Indennizzi**

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS XMATICA si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

#### **Tutela della Privacy**

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, XMATICA garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Il Cliente avrà sempre diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano (di cui XMATICA è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:  
Ufficio Privacy XMATICA – Via Luigi Abbiati, 13 25125 Brescia  
Fax: +39.03027888  
Indirizzo e-mail: [info@xmatica.net](mailto:info@xmatica.net)