

# **CARTA DEI SERVIZI DI ULTRACALL INC.**

## **PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 PREMESSA
- 1.2 ULTRACALL INC.
- 1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
- 1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI
- 1.5 ACCESSO ALLA PARTECIPAZIONE
- 1.6 EFFICIENZA
- 1.7 CUSTOMER CARE
- 1.8 COMUNICAZIONE E CHIAREZZA
- 1.9 TUTELA DELLA PRIVACY

## **PARTE SECONDA – RAPPORTI CON I CLIENTI**

- 2.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI
- 2.2 OFFERTA DEI SERVIZI
- 2.3 DIRITTO DI SCELTA
- 2.4 SERVIZI DISPONIBILI
- 2.5 STIPULA DEL CONTRATTO
- 2.6 TRASPARENZA DELLE TRANSAZIONI TELEFONICHE
- 2.7 SCHEMA DI CONTRATTO
- 2.8 MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO
- 2.9 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- 2.10 ASSISTENZA
- 2.11 RECLAMI E SEGNALAZIONI
- 2.12 DIRITTI DI ULTRACALL
- 2.13 DENUNCIA PER FRODE
- 2.14 CONSUMI

## **PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ**

- 3.1 STANDARD GENERALI E SPECIALI
- 3.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## **PARTE QUARTA – RIMBORSI ED INDENNIZZI**

- 4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE
- 4.2 INDENNIZZI

## **ALLEGATO**

## **INDICATORI DI QUALITÀ - OBIETTIVI - INDENNIZZI**

## **PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 PREMESSA**

Ultracall adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l’approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, alla L. 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l’approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; alla Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ed alla Delibera 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Ultracall nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. In particolare, attraverso la Carta dei Servizi, Ultracall indica i parametri di qualità dei servizi forniti che si impegna a garantire e fornisce le informazioni necessarie ai clienti per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Ai sensi dell’art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, Ultracall rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri clienti sulla pagina web: [www.Ultracall.ca/cartadeiservizi.php](http://www.Ultracall.ca/cartadeiservizi.php) e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura dei servizi sottoscritti da quest’ultimi, indicando inoltre nella documentazione di fatturazione l’indirizzo del sito web di cui sopra.

La presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione aziendale e dell’ampliamento dell’offerta posta a disposizione dei clienti. In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, Ultracall informerà l’Autorità ed i clienti delle successive variazioni, aggiornamenti ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

Ultracall sottopone all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, “Autorità”) il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249 e dell’art. 2, comma 4, lettere a) e b) dell’allegato A) alla delibera 179/03/CSP.

### **1.2 ULTRACALL INC.**

L’attività svolta da Ultracall consiste nell’esercizio di rivendita di servizi di comunicazioni elettroniche (fonia e dati). Ultracall è società di diritto canadese controllata da Prospective Management Services Inc. Ultracall è la società che offre servizi indiretti di telefonia voce, trasmissioni dati e servizi internet. Ultracall fornisce al pubblico i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### **1.3 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Ultracall eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze sociali, di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui Ultracall offre i propri servizi) e tra diverse categorie di clienti. Le attività di Ultracall si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici del settore delle telecomunicazioni.

Ultracall presta particolare attenzione e cura nell’assicurare ed assecondare l’accesso ai servizi ai soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Ultracall adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell’ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l’accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

Ultracall, per quanto nelle proprie facoltà, si impegna a dare la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani fornendo loro servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo ai seguenti numero di fax gratuito o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: 800920022, service@Ultracall.ca.

Ultracall prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: service@Ultracall.ca o al numero di fax gratuito: 800920022.

#### 1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi da parte di Ultracall è regolare, continuativa e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Ultracall adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i clienti. In ogni caso, Ultracall informa in anticipo, di norma mediante apposito avviso pubblicato sul sito internet: [www.Ultracall.ca](http://www.Ultracall.ca) o con comunicazione trasmessa via email ai propri clienti degli interventi di manutenzione che possano comportare interruzioni dei servizi qualora questi siano programmati, indicando la presunta durata dell'interruzione ed indicando i numeri di telefono predisposti per avere notizie dettagliate in merito. Qualora si renda necessario un intervento presso la sede del cliente, Ultracall concorda in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

#### 1.5 ACCESSO ALLA PARTECIPAZIONE

Ultracall garantisce la partecipazione dei clienti alla prestazione dei servizi offerti, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione dei servizi. A questo scopo ed al fine di migliorare la fornitura del servizio, ciascun cliente può produrre documenti, inoltrare suggerimenti, osservazioni e consigli, inviando il tutto all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada. Con riferimento ai tempi di riscontro a suggerimenti e/o osservazioni, Ultracall considera congruo un tempo non superiore a 90 giorni.

#### 1.6 EFFICIENZA

Ultracall persegue, quale obiettivo aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 1.7 CUSTOMER CARE

Ultracall assicura un trattamento rispettoso e cortese dei clienti, avvalendosi di personale altamente qualificato, corretto e disponibile a fornire pronto riscontro ad ogni richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nello svolgimento di eventuali procedure necessarie. Il customer care è a disposizione chiamando i seguenti numeri gratuiti per i clienti: 0014165887791 – 0014165887609 – 0014165886107 o inviando un fax. al numero gratuito per i clienti: 0014165888041 o inviando un email a: [billing@ultracall.ca](mailto:billing@ultracall.ca). I numeri verdi sono sempre attivi, 24 ore al giorno, qualora si chiami fuori degli orari di lavoro o tutti gli operatori risultassero impegnati il servizio clienti invita il cliente a lasciare i propri dati e recapito telefonico affinché possa essere registrata la priorità, non debba quindi attendere in linea e possa essere richiamato appena un operatore sia disponibile.

Ultracall assicura altresì che gli operatori che vengono in contatto con i clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano al cliente un proprio identificativo.

#### 1.8 COMUNICAZIONE E CHIAREZZA

L'attività di Ultracall è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico nella comunicazione destinata al cliente.

Ultracall, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

## 1.9 TUTELA DELLA PRIVACY

Ultracall garantisce al cliente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003. A questo proposito il cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento, rettifica e/o integrazione, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Ultracall informerà i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR, e n. 18/06/CIR. I dati richiesti sono quelli strettamente necessari all'inserimento in elenco. Il cliente è informato del fatto che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso. Il cliente è altresì informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Gli elenchi, consultabili da chiunque, potranno formare oggetto di cessione a terzi, in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti, così come specificate nell'informativa annessa alle condizioni generali di contratto.

## PARTE SECONDA - RAPPORTI CON I CLIENTI

### 2.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Ultracall assicura la piena e chiara informazione al cliente circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, Ultracall assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione ai clienti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede. Ultracall si impegna altresì a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali contributi per la disattivazione, nonché le condizioni per la eventuale cessione del credito vantato da Ultracall nei confronti del cliente e la relativa notifica al cliente stesso;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni tramite i numeri gratuiti: 800 925003 (per potenziali clienti) e 0014165887791 (per i clienti attivi);
- 4) informare i clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) informare i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le relative modalità di fornitura;

Per richieste sui servizi telefonici, quali attivazione, pagamenti e fatturazione, per informazioni su procedure e problemi tecnici, i clienti possono accedere al seguente link: <http://Ultracall.ca/contatti.php>

Per richieste sui servizi internet, per informazioni su configurazioni e funzionamento, per ottenere supporto tecnico per la navigazione e le connessioni internet, i clienti possono accedere al seguente link: <http://Ultracall.ca/contatti.php>

## 2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

Ultracall garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. Qualora siano attivate offerte gratuite, Ultracall indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta del cliente, lasciandogli la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. Ultracall attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte del cliente.

I cambi di piano tariffario sono sempre consentiti previa semplice richiesta da parte del cliente. Non vi è alcun limite al numero di cambi di piano tariffario.

## 2.3 DIRITTO D SCELTA

Ultracall rispetta il diritto di scelta del cliente consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Ultracall si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

## 2.4 SERVIZI DISPONIBILI

Ultracall fornisce il servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, a cui qualsiasi cliente della rete pubblica fissa può accedere mediante la funzione di carrier selection (CS) digitando il codice indiretto comunicato dalla società prima del numero dell'utente chiamato.

Il medesimo servizio viene altresì fornito mediante la funzione di carrier pre-selection (CPS), che consente di pre-selezionare in modo permanente l'accesso al servizio fornito da Ultracall.

Ultracall fornisce anche i seguenti servizi supplementari:

- a) accesso ad Internet in ADSL;
- b) servizio voce in modalità ULL;
- c) voip;
- d) accesso ad Internet in dial UP;
- e) fax broadcasting;
- f) fax-in, la ricezione fax su indirizzo email.

Non appena tecnicamente possibile ed in dipendenza degli accordi che Ultracall stipulerà con altri soggetti operanti nel mercato delle telecomunicazioni, i clienti saranno tempestivamente informati sulla disponibilità di ulteriori servizi supplementari.

## 2.5 STIPULA DEL CONTRATTO

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da Ultracall possono essere conclusi secondo le seguenti modalità:

- a- attraverso la trasmissione a Ultracall del modulo di adesione alle condizioni generali di contratto;
- b- telefonicamente mediante adesione ad una delle offerte proposte dagli addetti Ultracall e registrazione vocale del consenso;
- c- per via telematica, tramite il sito internet: <http://Ultracall.ca/iscrizione.php>

Si precisa che nelle ipotesi di cui ai punti b) e c) Ultracall provvede a recapitare al cliente le condizioni generali di contratto e la documentazione contrattuale completa (descrizione del servizio richiesto, prezzi, informativa ai sensi della normativa in materia di

trattamento dei dati personali), fermo restando che il processo di attivazione del servizio stesso si avvia a conclusione del contatto telefonico e registrazione vocale piuttosto che al termine della transazione telematica.

## 2.6 TRASPARENZA DELLE TRANSAZIONI TELEFONICHE

Ultracall si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del nome dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.Lgs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS

## 2.7 SCHEMA DI CONTRATTO

Ultracall adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni tecniche ed economiche ovvero il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- c) il tempo di attivazione del servizio;
- d) la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- e) una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- f) una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e clienti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, Ultracall inserisce nel contratto relativo alla fornitura del servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- 1) una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP.
- 2) una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading.
- 3) una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alla velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading).

## 2.8 MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Ultracall si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali, ove ciò si renda necessario. Tali modifiche contrattuali avranno effetto non prima di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate al cliente. Naturalmente l'esercizio della facoltà di modifica contrattuale da parte di Ultracall conferisce al cliente la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato nel citato termine di trenta giorni, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale e/o indennizzo. Il cliente eserciterà tale diritto mediante invio di una raccomandata a/r all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada, ovvero mediante invio di un fax al numero gratuito per i clienti: 0014165888041. In quest'ultimo caso il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 72 ore successive all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada.

Fatto salvo il diritto di recesso conferito al cliente in caso di modifiche contrattuali da parte di Ultracall, secondo quanto specificato al precedente paragrafo I), e al di fuori di tali ipotesi, si precisa quanto segue in merito all'esercizio del diritto di recesso unilaterale dal contratto ex art. 1373 c.c.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il cliente è libero di recedere in ogni momento dal contratto o richiedere a società terze il trasferimento delle utenze. Il recesso avrà effetto immediato per la fornitura da parte di Ultracall dei servizi voce. La comunicazione dovrà avvenire a mezzo raccomandata a/r ovvero via fax, al numero gratuito per i clienti: 0014165887791. In quest'ultimo caso il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 72 ore successive all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada.

Riguardo al contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL, si precisa che al cliente è attribuita la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, con preavviso di 30 giorni, da comunicare ad Ultracall con raccomandata a/r ovvero telefonicamente o via e-mail. Negli ultimi due casi il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 72 ore successive all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite#315 M6K-3C5 Toronto, ON Canada, fermo restando che il termine di preavviso decorre in ogni caso dalla data di ricezione della raccomandata da parte di Ultracall.

Qualora il cliente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del periodo minimo di durata contrattuale previsto ovvero prescelto al momento della stipula del contratto di fornitura, Ultracall avrà diritto a ricevere gli importi previsti a titolo di rimborso dei costi di disattivazione, come dettagliati nella documentazione contrattuale relativa alla specifica offerta sottoscritta.

Ultracall si conforma al D.lgs. 185/99, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, ed alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso, nei termini e con le modalità ivi previsti.

Ultracall riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di esercizio del recesso, trasferimento dell'utenza presso altro operatore e risoluzione per inadempimento), il cliente ha diritto al riconoscimento di eventuali crediti residui se derivanti da prepagamenti o servizi non goduti, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi.

## 2.9 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ultracall trasmette ai clienti una fattura per il servizio attivato, comoda da pagare. Ultracall trasmette unitamente alla fattura anche la documentazione relativa a dettagli ed addebiti di ogni singola chiamata.

Ultracall si impegna ad inviare al cliente la fattura con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, fermo restando che il pagamento entro i termini di scadenza e con le modalità indicate libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi. Il pagamento può essere disposto tramite domiciliazione bancaria o carta di credito. Eventuali ritardi nella comunicazione a Ultracall da parte del soggetto autorizzato alla riscossione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in alcun caso imputati al cliente.

In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno a carico del cliente interessi di mora calcolati sull'importo non pagato o pagato in ritardo. Il tasso di interesse non potrà essere superiore al tasso più alto determinato trimestralmente per i mutui. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richieste dai clienti, fatti salvi i casi di inadempimento da parte di questi ultimi, Ultracall non pretende da detti clienti alcuna prestazione corrispettiva. In tali ipotesi Ultracall provvede altresì, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti.

## 2.10 ASSISTENZA

Ultracall fornisce un servizio di assistenza ai clienti cui è possibile accedere telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica. Tale servizio di assistenza è adeguato alle esigenze dei clienti e consente a questi ultimi, tra l'altro, di segnalare eventuali disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, nonché ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

## 2.11 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ultracall assicura ai clienti, il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

I reclami possono essere presentati, alternativamente, telefonicamente al Customer Care di Ultracall al numero gratuito per i clienti: 0014165886107, ovvero per posta all'indirizzo: Ultracall Inc 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada, oppure a mezzo fax al numero gratuito per i clienti: 0014165888041 o via e-mail: [service@ultracall.ca](mailto:service@ultracall.ca) oppure online accedendo al sito internet di Ultracall: <http://ultracall.ca/contatti.php>

Ultracall si impegna a rendere disponibili detti recapiti ed indirizzi anche nella documentazione di fatturazione inviata al cliente.

Ultracall assicura ai propri clienti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate in quanto registrati nel sistema informatico di Customer care; il cliente viene identificato tramite il codice cliente attribuito da Ultracall.

Ultracall riferisce al cliente in merito all'esito del reclamo entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso. In particolare:

- a. in caso di accoglimento del reclamo, Ultracall indica i provvedimenti o le misure adottate per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- b. in caso di rigetto Ultracall fornisce al cliente la risposta in esito al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

Resta in ogni caso fermo il diritto del cliente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 2.12 DIRITTI DI ULTRACALL

Ultracall si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri clienti a quei servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato uno o più dei seguenti casi:

- a) utilizzo improprio;
- b) violazione di quanto espressamente evidenziato nella presente Carta dei Servizi e/o nel contratto di fornitura;
- c) atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società.

Di queste decisioni Ultracall fornirà comunicazione al cliente ed alle autorità competenti. Le modalità di fruizione dei servizi Ultracall sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I servizi Ultracall possono essere utilizzati dal cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I servizi Ultracall non possono essere utilizzati dal cliente a scopo di lucro diretto e/o indiretto.

## 2.13 DENUNCIA PER FRODE

In caso di denuncia di frode per uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, che il cliente abbia presentato alle Autorità competenti, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste all'art. 4.2 (Indennizzi). Qualora Ultracall dimostri che non vi è stata frode i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente nella prima fattura utile.

## 2.14 CONSUMI

Ultracall consente ai clienti, su richiesta e senza aggravio di spesa, di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante chiamata al numero gratuito per i clienti: 0014165887791. In ogni caso, come specificato nel punto 2.4, il cliente può richiedere la fatturazione dettagliata ai sensi di legge.

Nell'ottica di fornire un servizio di qualità e quindi al fine di contrastare le frodi, Ultracall si riserva di procedere, in via precauzionale e anche nell'interesse del cliente, a limitazione e/o alla sospensione dei servizi qualora il cliente:

- utilizzi i servizi per attività di rivendita;

- utilizzi i servizi per finalità diverse dalla fonia vocale;
- effettui volumi di traffico anomali;
- risulti insoluta una fattura scaduta.

Resta inteso che la suddetta limitazione e/o sospensione dei servizi costituisce una mera facoltà di Ultracall. Pertanto il cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ**

### **3.1 STANDARD GENERALI E SPECIALI**

Ultracall individua, di anno in anno, gli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei propri servizi.

Gli standard di qualità relativi ai suddetti indicatori sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Ultracall ovvero di carattere specifico quando si riferiscono alla singola prestazione resa ai clienti da Ultracall. Per l'anno in corso Ultracall ha individuato gli indicatori di qualità elencati nell'Allegato alla presente Carta dei Servizi. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, Ultracall comunica e pubblica, annualmente, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi dalla stessa forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

### **3.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Ultracall si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico della percezione dei clienti su: tempi di risposta, risoluzione dei reclami riguardanti la fatturazione e relative procedure di rimborso. Ultracall 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. Ultracall si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificassero eventuali difficoltà o ritardi, anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche.

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

### **4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

Ultracall si impegna, a seguito di verifica da espletarsi secondo i tempi indicati nell'Allegato alla presente Carta dei Servizi, a rimborsare ai clienti le somme erroneamente addebitate.

### **4.2 INDENNIZZI**

Ultracall si impegna a corrispondere ai clienti, a titolo di indennizzo, le somme indicate in Allegato alla presente Carta dei Servizi in caso di mancato rispetto degli standard specifici ivi indicati, a seguito di richiesta del cliente da inoltrarsi mediante l'invio di una raccomandata a/r all'indirizzo: Ultracall Inc. 1179A King Street West Suite 315# M6K-3C5 Toronto, ON Canada. Ultracall informa i clienti che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per i clienti medesimi di richiedere in sede giudiziaria il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Le somme che Ultracall corrisponde a titolo di indennizzo sono accreditate al cliente entro la prima fatturazione utile.

## **ALLEGATO**

## INDICATORI DI QUALITA' - OBIETTIVI - INDENNIZZI

I servizi offerti da Ultracall possono essere classificati come segue.

### Servizi indiretti:

- Servizio di telefonia vocale (in modalità di *carrier selection* e di *carrier preselection*);
- Servizio di accesso ad Internet con modalità dial up;
- Servizio di telefonia vocale (in modalità ULL - unbundling del local loop);
- Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL.

Per i Servizi indiretti gli standard generali e specifici vengono indicati i seguenti **dettagli**:

1. Tempo di fornitura della carrier preselection.
2. Tempo di fornitura del servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL e servizio ULL.
3. Tasso di malfunzionamento.
4. Tempo di ripristino dei malfunzionamenti.
5. Accuratezza della fatturazione.
6. Indennizzi.

### DETTAGLIO 1 - Tempo di fornitura della carrier preselection

#### Definizione

Indica il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stata ricevuta la richiesta valida di attivazione ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente a disposizione del richiedente.

#### Standard

Ultracall con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

#### PER LINEE POTS

- percentile 95% del tempo di fornitura della carrier preselection: 13 giorni lavorativi;
- percentile 99% del tempo di fornitura della carrier preselection: 18 giorni lavorativi.

#### PER LINEE ISDN

- percentile 95% del tempo di fornitura della carrier preselection: 15 giorni lavorativi;
- percentile 99% del tempo di fornitura della carrier preselection: 20 giorni lavorativi.

Ultracall con riferimento al presente indicatore garantisce altresì il perseguimento del seguente standard specifico: 25 giorni lavorativi.

### DETTAGLIO 2 - Tempo di fornitura del servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL e servizio ULL

#### Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

#### Standard

Ultracall con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento dei seguenti standard:

- Standard generali
- Su linea analogica, il 95% dei clienti viene attivato entro 30 giorni lavorativi;

- Standard specifici relativi:
  - Su linea analogica: entro 45 giorni lavorativi;

### **DETTAGLIO 3 - Tasso di malfunzionamento**

#### **Definizione**

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni effettuate dai clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Standard**

Ultracall con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 0,4% di malfunzionamenti effettivi mensili per ciascuna linea di accesso, per servizi indiretti, inclusi Carrier Selection e Carrier Preselection;

### **DETTAGLIO 4 - Tempo di ripristino dei malfunzionamenti**

#### **Definizione**

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

#### **Standard servizi voce CS e CPS ed Internet in modalità dial up**

Ultracall garantisce il raggiungimento dei seguenti standard, fermo restando che il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Ultracall e/o dei Carriers a questa collegati:

- Standard generali relativi ai servizi Ultracall CS e CPS ed Internet in modalità dial up
  - percentile 75% dei malfunzionamenti: 3 giorni lavorativi, pari a 72 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
  - percentile 95% dei malfunzionamenti: 12 giorni lavorativi, pari 284 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
  - 98% delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo di 15 giorni.
- Standard specifici relativi ai servizi Ultracall CS e CPS ed Internet modalità dial up
  - 7 giorni lavorativi, pari a 168 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione).

#### **Standard servizi accesso Internet**

- Standard generali relativi ai servizi di accesso ad Internet con modalità ADSL e servizi ULL:
  - percentile 50% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 3 giorni lavorativi, pari a 72 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
  - percentile 90% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 giorni lavorativi, pari 284 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
- Standard specifici relativi ai servizi di accesso ad Internet con modalità ADSL e servizi ULL:
  - 30 giorni lavorativi, pari 720 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione).

### **DETTAGLIO 5 - Accuratezza delle fatturazione.**

#### **Definizione**

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **Standard**

Ultracall con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 0,3%.

Ultracall con riferimento alla risoluzione di contestazioni avanzate garantisce tempi massimi di evasione di 20 giorni lavorativi.

**DETTAGLIO 6 – Indennizzi**

PARAMETRO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio richiesto	2,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 20,00 € per anno
Malfunzionamento del servizio attivato	E' forfettario di 3,00 €
Reclami riguardanti la fatturazione e gestione della risposta	2,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 20,00 €