

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRINCIPI**

#### **1. Informazione**

Righi Sistemi garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un'assistenza trasparente e contenuti informativi chiari.

#### **2. Eguaglianza e imparzialità**

Righi Sistemi fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Righi Sistemi garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti, nonché la parità di accesso ed eguaglianza di uso dei servizi di telecomunicazione.

#### **3. Efficienza ed efficacia**

Righi Sistemi ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità ed evoluto.

#### **4. Continuità**

L'erogazione dei servizi da parte di Righi Sistemi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Righi Sistemi adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo i disagi per i Clienti.

#### **5. Diritto di scelta**

Righi Sistemi, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando loro il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di Righi Sistemi o una PEC.

#### **6. Riservatezza**

Righi Sistemi si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Righi Sistemi, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

#### **7. Standard di Qualità**

Attraverso la Carta dei Servizi, Righi Sistemi indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere per l'anno 2021, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva



realizzazione. Gli Standard di Qualità individuati nella presente Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali (riferiti al complesso delle prestazioni, e definiti di seguito in conformità alle delibere n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP) e Standard Specifici (riferiti alla singola prestazione resa al Cliente).

## **STANDARD GENERALI**

### **8. Tempo di fornitura allacciamento iniziale**

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

Righi Sistemi per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL), fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

95% dei casi entro 40 giorni solari

99% dei casi entro 70 giorni solari

99% dei casi entro la data concordata con il Cliente

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati e include i tempi di fornitura delle connettività, di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee voce. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata e i relativi obiettivi non tengono conto di eventuali ritardi di fornitura del servizio da Telecom Italia o di un diverso termine concordato con il Cliente.

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

È il rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Righi Sistemi si impegna a mantenere come valori obiettivo semestrali ed annuali tale rapporto:

sotto il 20% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori

sotto l'1% per i servizi voce indiretti in modalità CPS

### **10. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.



Righi Sistemi si impegna, come valori obiettivo semestrali ed annuali, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Righi Sistemi, anche installati presso la sede del Cliente):

entro 12 ore lavorative per l'85% dei malfunzionamenti segnalati

entro 24 ore lavorative per il 95% dei malfunzionamenti segnalati

#### **11. Fatture contestate**

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Righi Sistemi si pone come obiettivo una percentuale di contestazioni inferiore allo 0,9%.

#### **12. Accuratezza della fatturazione**

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Righi Sistemi si pone come obiettivo una percentuale di errori inferiore allo 0,4% impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo.

#### **13. Tempo di fornitura della Carrier Preselection**

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

Righi Sistemi fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

4 giorni per l'80% dei casi

7 giorni per il 95% dei casi

17 giorni per il 99% dei casi

Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto dei rifiuti ingiustificati degli ordini ricevuti da Telecom Italia.

### **STANDARD SPECIFICI**

#### **14. Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet in tecnologia xDSL**

Righi Sistemi s'impegna ad attivare il servizio xDSL entro 60 giorni solari dalla ricezione del Contratto, sottoscritto dal Cliente, compatibilmente con i tempi di fornitura della linea da parte di Telecom Italia.



#### **15. Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti**

Righi Sistemi si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia ed Internet, per la parte di propria competenza, entro 24 ore lavorative, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e delle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Righi Sistemi. In questi casi Righi Sistemi farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Nel caso in cui Righi Sistemi non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

#### **16. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione**

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a Righi Sistemi per lettera raccomandata A.R. o PEC entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, Righi Sistemi si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Righi Sistemi, sino alla chiusura formale del reclamo, non sospenderà il servizio oggetto di contestazione. Nel caso in cui Righi Sistemi non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

#### **17. Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione**

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo a mezzo raccomandata A.R. o via fax. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

#### **18. Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente**

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Righi Sistemi per lettera raccomandata A.R. indirizzata presso la sede legale ed amministrativa di Righi Sistemi. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In particolare, in caso di rigetto del reclamo, Righi Sistemi comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Righi Sistemi assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

### **INDENNIZZI**

### **19. Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici**

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Righi Sistemi legittima il Cliente a richiedere, e obbliga Righi Sistemi a corrispondere, indennizzi nelle misure indicate di seguito.

Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Righi Sistemi, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o via fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Si precisa che:

le somme sottoindicate sono da considerarsi IVA esclusa;

l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;

Righi Sistemi liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Righi Sistemi, degli SLA di attivazione del servizio xDSL, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 3 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste del Cliente con i limiti di risarcibilità del danno subito per cause imputabili a Righi Sistemi.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti relativi al servizio Voce fornito in accesso indiretto (CS o CPS) Righi Sistemi corrisponde un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto (ULL o xDSL) e Dati, Righi Sistemi corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

da 1 a 2 giorni di ritardo, 10%;

da 3 a 5 giorni, 30%;

da 6 a 10 giorni, 50%;

da 11 a 15 giorni, 100%;

oltre 15 giorni, 100% + rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Righi Sistemi riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.



In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Righi Sistemi corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

## **INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Righi Sistemi assicura la piena informazione ai Clienti circa:

### **20. I presente documento e le sue modifiche**

la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora invece dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio degli altri oneri a carico del Cliente, esse hanno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente può recedere dal contratto con Righi Sistemi, con effetto immediato, inviando una lettera raccomandata A.R. alla sede di Righi Sistemi;

la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 15° (quindicesimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento.

### **21. Traffico anomalo**

Righi Sistemi, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo una procedura interna predefinita, in base alla quale viene valutato il consumo e la tipologia del soggetto chiamante, si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

### **22. Rimozione del blocco selettivo di chiamata**

Righi Sistemi, secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS, attua il blocco automatico delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo ed internazionali superiori a 1,50 €/min ed offre gratuitamente ai Clienti, a richiesta, l'opzione di rimozione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

## **LA TUTELA**

### **23. Tutela giurisdizionale**

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto o interesse protetto dal Contratto o ogni altro accordo di diritto privato prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera 182/02/CONS, come modificata dalla Delibera 173/07/CONS. In particolare per le controversie individuate con provvedimenti



dall’Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell’istanza all’Autorità ai sensi dell’articolo 1 comma 11 della legge 249/97. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla definizione del procedimento di conciliazione.

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa ai sensi della delibera n.254/04/CSP (allegato 13).

#### **24. Indirizzi di Contatto**

-email di assistenza: [supporto@righisistemi.it](mailto:supporto@righisistemi.it)

-telefono di assistenza: +39 040 977502

-PEC: [comunicazioni@pec.righisistemi.it](mailto:comunicazioni@pec.righisistemi.it)

-sede legale: Via Conti 11/2 – Trieste 34141 TS

#### **25. Revisione**

Carta dei servizi, revisione del 16 maggio 2021