

Carta dei Servizi

INDICE

Sede Legale ed Amministrativa: Digicolor.net S.r.l. - via Astegiano 4 - 26100 Cremona (CR) - Italia -Tel. 0372.30669 - Fax 0372.464840 e-mail info@digicolor.net C.F. e P.IVA 01227520192 - R.E.A. CR n153382 - Capitale Sociale € 10.400 i.v.

Digicolor.net srl

PARTE I - I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 L'Azienda
- 1.3 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 1.4 Continuità di servizio
- 1.5 Partecipazione al miglioramento
- 1.6 Efficienza ed efficacia
- 1.7 Cortesia
- 1.8 Chiarezza e comprensibilità
- 1.9 Tutela della riservatezza

PARTE II - I RAPPORTI CON I CLIENTI

- 2.1 Informazione agli Utenti
- 2.2 Offerta dei servizi
- 2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto
- 2.4 Fatturazione e modalità di pagamento
- 2.5 Assistenza
- 2.6 Reclami e segnalazioni

PARTE III - STANDARD DI QUALITA'

- 3.1 Standard generali e particolari
- 3.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi
- 3.3 Tasso di contestazione degli addebiti

PARTE IV - RIMBORSI E INDENNIZZI

- 4.1 Somme erroneamente addebitate
- 4.2 Indennizzi

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 **PREMESSA** Digicolor.net srl (d'ora innanzi anche "Digicolor.net"), adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249". La presente Carta dei Servizi è vincolante per Digicolor.net nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. In particolare, attraverso la Carta dei Servizi, Digicolor.net indica, tra l'altro, una serie di parametri di qualità

dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami. Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

- 1.2 **L'AZIENDA** L'attività svolta da Digicolor.net consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazione elettronica (dati). Digicolor.net, fondata nel 2000, è oggi un operatore con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di accesso ad Internet a larga banda e dial-up. Digicolor.net gestisce indirettamente le proprie infrastrutture infatti eroga servizi acquistati in modalità wholesale da vari operatori quali Telecom Italia spa, MC-LIMK spa e BT Italia spa pertanto fa riferimento alle carte dei servizi di questi operatori per svolgere il proprio servizio.
- 1.3 **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO** Digicolor.net eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui Digicolor.net offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di clienti. Le attività di Digicolor.net 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 particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolamentari e di settore.
- 1.4 **CONTINUITÀ DI SERVIZIO** L'erogazione dei servizi da parte di Digicolor.net è continuativa e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere 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, Digicolor.net adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, Digicolor.net informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo. Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site (presso la sede del Cliente), Digicolor.net provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento.
- 1.5 **PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO** Digicolor.net garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a Digicolor.net srl, Via Astegaino 4 – 26100 Cremona (CR). In alternativa il Cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@digicolor.net. Digicolor.net si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio alle associazioni di categoria e dei consumatori è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante una delle modalità sopra previste. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni.
- 1.6 **EFFICIENZA ED EFFICACIA** Digicolor.net persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.
- 1.7 **CORTESIA** Digicolor.net assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. Digicolor.net assicura altresì che gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.
- 1.8 **CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ** L'attività di Digicolor.net è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, Digicolor.net si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.
- 1.9 **TUTELA DELLA RISERVATEZZA** Digicolor.net garantisce all'utente 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 contattando il Responsabile del trattamento di Digicolor.net. 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 (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

PARTE SECONDA - I RAPPORTI CON I CLIENTI

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Digicolor.net assicura la piena e chiara informazione al pubblico 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, Digicolor.net assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede. A questo fine Digicolor.net si impegna a: presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso; descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 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 all'indirizzo e-mail info@digicolor.net; informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato. In particolare, fermo restando che non è prevista la restituzione del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente potrà, in ogni caso, esaurire il proprio credito residuo nel mese successivo alla cessazione del rapporto contrattuale.

2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

Digicolor.net garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. Qualora siano attivate offerte gratuite, Digicolor.net indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. Digicolor.net attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio. Ad esempio quando sono previsti periodi iniziali di gratuità in un contratto a pagamento, oppure in caso di periodi di prova gratuita che, in accordo con il cliente, si perfezionano automaticamente in contratto in assenza della specifica richiesta di recesso.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

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

privati: per via telematica, tramite il sito Internet www.digicolor.net telefonicamente, contattando il numero 0372.30669 (ovvero gli altri numeri messi a disposizione da Digicolor.net); attraverso la trasmissione, a mezzo posta o fax, delle condizioni generali e particolari di contratto nonché della modulistica di attivazione precedentemente inviata al Cliente da Digicolor.net

aziende: attraverso la trasmissione a Digicolor.net, a mezzo posta o fax, del modulo d'ordine per la fornitura di servizi internet e di telefonia Digicolor.net attraverso la trasmissione, a mezzo posta o fax, delle condizioni generali e particolari di contratto nonché della modulistica di attivazione precedentemente inviata al Cliente da Digicolor.net. La durata del contratto riportata nell'Ordine, scegliendo tra le opzioni disponibili, decorre dal giorno della attivazione. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo, qualora non pervenga disdetta scritta, a mezzo telegramma e/o raccomandata a.r., indirizzata dal Cliente ad Digicolor.net o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto attivato o rinnovato. Digicolor.net si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali e alla presente Carta dei Servizi. Il Cliente accetta ogni modifica 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 della connessione xDSL), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente, in caso di modifiche sfavorevoli per l'utente, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate al Cliente ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Digicolor.net mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Digicolor.net della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. Adeguamento contrattuale alla vigente normativa in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 N. 7 (Decreto Bersani), convertito in

legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40, Digicolor.net rivede, come di seguito riportato, le condizioni di recesso valide per gli accessi xDSL asimmetrici: Il cliente consumatore potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione dell'accesso xDSL asimmetrico con un preavviso di 30 giorni. Quanto sopra è in aggiunta - e, se del caso, in deroga - alle condizioni contrattuali in vigore. Da ultimo, Digicolor.net si conforma al D.lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso, nei termini ivi previsti.

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Digicolor.net trasmette ai Clienti una fattura di facile consultazione. Il pagamento può essere disposto tramite addebito su conto corrente (RID) ovvero, in alternativa, tramite R.I.B.A. La fatturazione decorre a partire dalla data di primo collegamento per gli abbonamenti dial-up, dalla data di attivazione per le linee di accesso permanente e per tutte le altre tipologie di servizio. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Digicolor.net di sospendere e/o risolvere il Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Digicolor.net gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito.

2.5 ASSISTENZA

Digicolor.net fornisce un servizio di assistenza agli utenti cui è possibile accedere telefonicamente, dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali) dalle ore 8.30 alle 19.00, nonché per posta o in via telematica. Tale servizio di assistenza è adeguato alle esigenze degli utenti e consente a questi ultimi, tra l'altro, di segnalare eventuali disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, nonché alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato sul sito web www.digicolor.net.

2.6 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Digicolor.net assicura ai Clienti il diritto di presentare senza oneri, 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. Detti reclami possono essere presentati, alternativamente, per posta all'indirizzo Digicolor.net srl Via Astegiano, 4 – 26100 Cremona (CR), a mezzo fax al n. 0372-464840 o via e-mail all'indirizzo info@digicolor.net. Digicolor.net si impegna a rendere sempre disponibili le informazioni relative a detti recapiti sul sito www.digicolor.net. Digicolor.net assicura altresì ai propri utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate. In particolare, Digicolor.net informa il Cliente che i reclami sono tracciati dalle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità interno; il Cliente viene identificato tramite il codice cliente attribuito da Digicolor.net. Digicolor.net, nel rispetto di quanto stabilito dalle procedure di Qualità, informa il cliente della presa in carico del reclamo entro 24 ore lavorative dalla ricezione dello stesso e riferisce all'utente in merito all'esito definitivo entro un massimo di 30 giorni, al netto dei tempi di risposta di eventuali soggetti terzi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il Gestore di Rete) e/o ritardi generati da azioni non sotto il suo controllo diretto o per cause di forza maggiore. Qualora necessario, in attesa dell'esito definitivo, Digicolor.net provvede ad inviare al cliente informative intermedie sullo stato di avanzamento delle lavorazioni in corso. In particolare: (i) in caso di accoglimento del reclamo, Digicolor.net indica al Cliente i provvedimenti o le misure che intende adottare per rimuovere le irregolarità riscontrate; (ii) in caso di rigetto Digicolor.net fornisce al Cliente per iscritto la risposta in esito negativo al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti. Resta in ogni caso fermo il diritto dell'utente 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 o da successivi atti normativi e delibere.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

Digicolor.net si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (i.e, dal Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni, D.M. 6 aprile 1990 ed in specie suo 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. Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Digicolor.net ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da Digicolor.net. Per l'anno in corso Digicolor.net ha individuato i seguenti standard di qualità: tempo di attivazione, di risoluzione richieste di assistenza ed eventuali penali Procedura di segnalazione guasti continuità del servizio; tasso di efficacia della rete; tempo di risposta dei reclami; tasso di contestazione degli addebiti.

TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE.

Per l'attivazione del servizio ADSL, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine) entro un termine massimo di 60 giorni come previsto dalla carta dei servizi dei fornitori wholesale a cui abbiamo fatto riferimento in precedenza.

Penali a carico di Digicolor.net sui tempi di attivazione

Digicolor.net farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti. In dipendenza da quanto stabilito nel comma precedente, per ogni giorno di ritardo sull'attivazione, successivo al 60°, Digicolor.net riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese), al raggiungimento del 15° giorno successivo al 60° Digicolor.net riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile.

Penali a carico di Digicolor.net sui tempi di risoluzione guasti

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, Digicolor.net si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare il 90% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto. In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al secondo Digicolor.net riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese). Al raggiungimento del 15° giorno successivo al secondo, Digicolor.net riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile. In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 40% del canone annuale per ogni anno. Per l'attivazione del servizio ADSL WI-FI, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine)

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il numero 0372.30669 (orario help desk: Lunedì-Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19 - orario lavorativo di ripristino guasti: Lunedì-Venerdì dalle ore 9 alle ore 18 - sono esclusi i festivi infrasettimanali). La chiamata deve essere effettuata dalla sede dove è collegata la linea sulla quale si intende segnalare il disservizio. L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento demandando i controlli sull'infrastruttura dei propri fornitori wholesale dichiarati in precedenza. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Digicolor.net, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente 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. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Digicolor.net resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto". Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Digicolor.net contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Digicolor.net respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di connettività a larga banda 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 e alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Obiettivo di tasso di malfunzionamento inferiore al 4% mensile (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza di Digicolor.net o dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Digicolor.net si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico della percezione degli utenti soprattutto per quanto riguarda la continuità del servizio, i tempi di attivazione e la tempistica di risoluzione dei reclami. Digicolor.net invita i propri Clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del

servizio nelle modalità di dettaglio descritte al punto 1.5. Digicolor.net 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. Digicolor.net si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche (ad es., possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, ecc.).

3.3 TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

Digicolor.net si impegna a mantenere il tasso di contestazione degli addebiti ad un livello inferiore allo 0,5%.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE Digicolor.net si impegna a rimborsare (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'accertamento.

4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO In dipendenza di quanto descritto al punto 3.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, il cliente richiede a Digicolor.net, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. Digicolor.net esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.