

# Carta dei Servizi



La Carta dei Servizi Universat Italia Services Srl (da ora in poi "Universat") è una pubblicazione di carattere istituzionale, con la quale l'azienda dichiara gli impegni assunti nei confronti dei propri clienti per migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi è lo strumento che Universat utilizza per informare i propri Clienti sulle attività svolte, sui servizi offerti e modalità di erogazione dei servizi e forniture.

La Carta dei Servizi di Universat è redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni offerti da Universat a tutta la propria Clientela (il "Cliente"). Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere tra Universat e il Cliente.

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni dei servizi devono essere comunicate ad un operatore Universat secondo quanto indicato nell'apposita sezione della presente carta dei servizi.

## **La nostra organizzazione**

Universat Italia Services Srl è una società italiana formata da professionisti che hanno maturato esperienza e professionalità nel settore delle telecomunicazioni satellitari in più di un decennio di collaborazione con lo storico marchio Universat.

La nuova struttura italiana nasce dall'iniziativa di un gruppo di imprenditori italiani e professionisti nello specifico settore in seguito alla cessazione delle attività della filiale italiana del gruppo SeaMobile Europe (ex. Geolink, fr) avvenuta nell'anno 2008. Universat si configura come operatore indipendente nel mercato delle telecomunicazioni fisse e mobili satellitari per la fornitura di servizi di comunicazione Voce/Fax, Dati, Text.

Sede Legale e Amministrativa in Roma, 00144, Viale Luca Gauro, 9/11 – Uffici commerciale distaccato in Gubbio, 06024, Via XX Settembre, 54.

Maggior informazioni su Universat sono disponibili sul sito internet [www.universatitalia.it](http://www.universatitalia.it).

## **Principi generali**

L'offerta di Servizio Universat viene erogato in osservanza delle norme che regolamentano lo specifico settore. Universat si ispira a principi di trasparenza, obiettività, cortesia, uguaglianza, imparzialità e continuità del servizio, accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di singoli o categorie.

## **Imparzialità ed eguaglianza di trattamento**

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da Universat si basa sul principio d'eguaglianza della Clientela, senza che siano praticate differenze o discriminazioni. Nei confronti dei Clienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Universat si impegna, quindi, a garantire parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. In funzione di tali principi che Universat si

impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni Generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia. Particolare attenzione sarà riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

### **Cortesìa, comprensibilità, identificabilità**

Universat si impegna ad osservare criteri di professionalità e cortesia nei rapporti con i Clienti, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e a favorire la chiarezza e comprensibilità della comunicazione.

Garantisce inoltre l'identificabilità del personale addetto ai rapporti con i Clienti, sia nelle comunicazioni telefoniche, che nel rapporto personale.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cliente alla prestazione del Servizio Telecomunicazioni deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei riguardi dei soggetti erogatori. Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare documenti, suggerimenti ed inoltrare reclami. Universat si impegna a soddisfare le esigenze dei propri clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte dei Clienti al fine di migliorare i propri servizi. Universat acquisisce periodicamente la valutazione del Cliente circa la qualità del servizio erogato. In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### **Continuità del servizio**

Universat assume l'impegno di erogare un servizio continuo e regolare, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno e per tutta la durata del contratto, fatta eccezione per gli eventi dovuti a cause di forza maggiore o indipendenti dalla volontà Universat, con i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi od interruzioni nell'erogazione dovute ad attività di manutenzione. In caso di funzionamenti irregolari o interruzioni, Universat adotterà le misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### Durata della sospensione programmata della fornitura

Salvo casi eccezionali non dipendenti dalla propria volontà, Universat per lavori e/o prove potrà, con adeguato preavviso, sospendere il servizio. L'interruzione sarà limitata al tempo strettamente indispensabile e comunque mai superiore a 24 ore consecutive, senza che il Cliente possa fare richiesta di danni, fatti salvi i casi per i quali dovranno essere presi debiti accordi con le parti interessate. Il Cliente non potrà esigere alcun rimborso per danni causati da sospensioni legittime, giustificate, preannunciate o dovute a cause di forza maggiore, oppure provocate da terzi.

#### Controllo e verifica dello standard di qualità del servizio erogato

Universat considera la qualità dei propri servizi uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati Universat adotta, per i servizi di fonia e di accesso ad Internet, degli indicatori di qualità le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche.

### **Modalità operative e informazione al Cliente**

Universat Italia Services Srl svolge un'attività da sempre orientata alla ricerca di nuovi mezzi per soddisfare al meglio le richieste di comunicazioni tecnologicamente avanzate da parte dei clienti italiani e internazionali, assicurando loro un tempestivo e qualificato supporto tecnico e commerciale attraverso figure professionali altamente specializzate. Universat adotta modalità operative che garantiscano la cura e la soddisfazione del Cliente, nonché assicurare loro:

- A) L'attivazione di tutti servizi offerti secondo le Condizioni Generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque consentire di prenderne visione direttamente dal sito Internet;
- B) disponibilità di un Servizio di help desk e front-office per il Cliente utile alla richiesta d'informazioni di carattere tecnico, amministrativo e commerciale. Il Servizio Clienti Universat è raggiungibile in orario lavorativo dal lunedì al venerdì ore 9:00 - 18:30, al numero telefonico +39 06 5814292 oppure tramite posta elettronica [customercare@universatitalia.it](mailto:customercare@universatitalia.it); nel week-end e fuori orario lavorativo la reperibilità del personale tecnico per supporto in caso di emergenza.
- C) fatturazione precisa e puntuale contenente tutte le informazioni necessarie, nonché, su richiesta, la reportistica con il dettaglio delle comunicazioni.
- D) tempestiva comunicazione in caso di variazioni delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta di fornitura dei servizi e della presente carta, mediante l'invio di una notifica allegata alla fattura o trasmessa via email;
- E) comunicazione e aggiornamenti circa le nuove soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato, nonché offerte di servizio che rappresentino una miglioria dal punto di vista qualitativo e/o economico al servizio erogato al Cliente.
- F) la cura, la manutenzione e la riparazione degli apparati venduti o ceduti in comodato d'uso. Qualora le riparazioni richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. Le riparazioni, nel periodo di garanzia, saranno effettuate gratuitamente secondo le norme vigenti ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente per dolo o colpa del Cliente. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature potrà essere eseguito esclusivamente da Universat o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad apparecchiature il Cliente dovrà inviare a proprie spese l'apparato al Servizio Clienti Universat solo previa autorizzazione dello stesso.
- G) completa collaborazione alle Autorità competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## Reclami e Segnalazioni

Universat si impegna a soddisfare le esigenze dei propri clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte dei clienti e delle associazioni dei consumatori al fine di migliorare i propri servizi.

I reclami per il mancato rispetto delle Condizioni Contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi possono essere presentati via telefono al seguente numero +39 06 5814292 o via e-mail al seguente indirizzo [info@universatitalia.it](mailto:info@universatitalia.it); il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro sette giorni dalla prima segnalazione (da inviare alla sede amministrativa in Viale Luca Gaurico, 9/11 – 00143 Roma).

Universat assicura la riferibilità dei reclami presentati secondo le modalità sopra richiamate e si impegna a garantire una veloce ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti circa l'esito; il termine per la definizione dei reclami, come

previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, non sarà superiore ai quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In caso di accoglimento del reclamo, Universat comunicherà al Cliente le modalità per risolvere la problematica. Qualora il reclamo non sia accettato la risposta al reclamo verrà effettuata tramite comunicazione scritta contenente le motivazioni e gli accertamenti compiuti. Inoltre Universat comunica al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. E' facoltà del Cliente quindi, ai sensi dell'art.3 della Delibera 182/02/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio escluse ovviamente le controversie aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito di servizi, da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa in vigore; i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta, possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento.

### **Fatturazione e modalità di pagamento**

L'offerta economica si compone di un contributo di attivazione/allacciamento del servizio (se previsto), di un canone mensile per il servizio (se previsto) e servizio prepagato o a consumo. La fatturazione del contributo di attivazione/allacciamento e fornitura di traffico prepagato dovrà avvenire contestualmente alla conferma d'ordine e sottoscrizione del contratto. La fatturazione viene effettuata anticipatamente per i canoni ed i costi di attivazione mentre per i servizi a consumo la fatturazione è mensile posticipata. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Universat potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato, per l'intero importo, nei tempi previsti esposti in fattura e potrà essere effettuato a mezzo RID, bonifico bancario, carta di credito.

Universat si riserva il diritto di modificare le specifiche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In quest'ultimo caso il Cliente, entro il termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, senza penali, mediante comunicazione scritta a Universat nelle modalità già descritte; in mancanza di tale comunicazione, le variazioni si intendono pienamente accettate dal Cliente.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108 (salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo come indicato sopra nella specifica sezione.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

### **Protezione dei dati personali - Riservatezza Delle Informazioni**

Universat garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, garantendo l'adozione di ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile alla salvaguardia della riservatezza dei dati dei Clienti in suo possesso. A tal proposito assicura che il proprio personale è a conoscenza della normativa vigente essendo stato adeguatamente formato. Il Cliente viene informato da Universat che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel

pieno rispetto della normativa vigente al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di Universat garantisce la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non saranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto.

La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale ed ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere utilizzati ed elaborati solo a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e/o informatica e conservati presso la Sede di Universat, in archivi dotati di idonee misure di sicurezza (secondo quanto previsto dalla legge) tali da garantire la tutela e la massima riservatezza dei dati.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, da parte di Universat ad altri soggetti e società, in Italia ed all'estero, che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di Universat, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Universat che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi Universat. In ogni caso, secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 30 giugno 2003, n.196 il Cliente può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Universat, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente. Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- I. numero telefonico identificativo del Cliente;
- II. l'indirizzo del Cliente;
- III. tipologia di servizio Universat fornito al Cliente;
- IV. numerazioni chiamate;
- V. il numero totale delle unità temporali nel periodo di fatturazione;
- VI. il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate o il volume dei dati trasmessi;
- VII. la data e l'ora della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- VIII. altre informazioni concernenti i pagamenti.



## SERVIZI

Universat Italia Services Srl offre ai propri clienti una vasta gamma di soluzioni di telecomunicazione satellitare su misura, servizi esclusivi e un eccellente rapporto qualità-prezzo per la fornitura di apparecchiature, servizi, applicazioni e soluzioni a valore aggiunto capaci di adeguarsi alle specifiche necessità del Cliente.

### Servizi satellitari

Universat Italia Services Srl ha speciali accordi di distribuzione con i più grandi costruttori di apparecchiature satellitari e ha stabilito partnership strategiche con le maggiori stazioni satellitari terrestri (LESO) in tutto il mondo, nonché in possesso delle necessarie autorizzazioni Ministeriale per la fornitura di servizi di telecomunicazione satellitare. Queste collaborazioni e requisiti permettono alla Universat Italia Services Srl di offrire ai propri clienti una vasta gamma di soluzioni di telecomunicazione per servizi voce, fax, text e dati banda larga tramite le maggiori reti satellitari di fornitori esteri.

### Servizi erogati

- A. consulenza, progettazione;
- B. fornitura di servizi di telecomunicazione satellitari per applicazioni mobili o fisse e per uso terrestre, marittimo o aeronautico;
- C. fatturazione del servizio:
  - servizio prepagato;
  - abbonamento a consumo;
  - su misura per specifica necessità;
- D. vendita/noleggio di apparecchiature satellitari, certificate dal network, garantite, di provenienza ufficiale;
- E. fornitura di servizi originali ed esclusivi in grado di offrire nuove soluzioni che rispondano alla crescente domanda di connessione da parte di aziende, privati o pubblica amministrazione;
- F. installazione, manutenzione ed in genere servizi di post-vendita gestiti ed effettuati dai nostri tecnici specializzati.

## Tutela del Cliente

Il Cliente può segnalare a Universat qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente "Carta dei Servizi".

### Procedura di reclamo

I reclami possono essere inoltrati:

- telefonicamente
- a mezzo colloquio con il personale presso la sede Universat. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in una segnalazione scritta, redatta con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritta dal Cliente;
- comunicazione scritta a mezzo posta o fax;
- posta elettronica.

- Telefono: +39 06 5814292
- Fax: +39 06 54834000
- Email: [info@universatitalia.it](mailto:info@universatitalia.it);
- Lettera: Universat Italia Services Srl - Servizio Clienti – Viale Luca Gaurico, 9/11 – 00143 ROMA.

Il nostro personale, effettuati gli accertamenti necessari, ne riferisce al Cliente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva eseguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ect.) affinché Universat possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

## **Validità della Carta**

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime. Modifiche alla presente Carta saranno tempestivamente comunicate ai Clienti utilizzando i canali informativi indicati precedentemente del capitolo "Modalità operative e informazione al Cliente", sezione "D". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella "Carta" escludono situazioni straordinarie dovute a eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

## **Recapiti**

### **Sede Legale e Amministrativa**

Viale Luca Gaurico, 9/11 – 00143 ROMA (Italy)

Tel.: (+39) 06 581 4292

Fax: (+39) 06 548 34000

[amministr@universatitalia.it](mailto:amministr@universatitalia.it)

[www.universatitalia.it](http://www.universatitalia.it)

### **Customer Care**

Tel.: (+39) 06 581 4292

Fax: (+39) 178 607 9352

[customercare@universatitalia.it](mailto:customercare@universatitalia.it)

### **Technical support**

Tel.: +39 06 581 4292

Fax: (+39) 178 6079352

[support@universatitalia.it](mailto:support@universatitalia.it)

### **Uffici commerciali e centri tecnici**

#### ROMA

00143 – Viale Luca Gaurico, 9

Tel.: +39 06 581 4292

Fax: +39 06 548 34000

[commerciale@universatitalia.it](mailto:commerciale@universatitalia.it)

#### GUBBIO (PG)

06024 - Via XX settembre, 54

Tel.: +39 075 922 2054

Fax: +39 178 607 9352

[commerciale@universatitalia.it](mailto:commerciale@universatitalia.it)

UNIVERSAT ITALIA SERVICES SRL

P.Iva/CF: 10191231009 Num. Rea RM - 1216204