

SOMMARIO

1. Premessa
2. Disposizioni regolamentari
3. Principi fondamentali
4. Servizi
5. Fatturazione
6. Sospensione del servizio
7. Assistenza
8. Reclami e segnalazioni
9. Standard di qualità
10. Indennizzi
11. Tutela dei dati personali
12. Base Dati Unica (DBU)

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio e vincolante con cui TRIBE ITALIA SRL (di seguito TRIBE ITALIA) fornisce ai propri utenti, in modo chiaro e trasparente, le informazioni sui principi e le regole che vengono adottati in merito ai servizi offerti, sul loro utilizzo, sui diritti e gli obblighi generali del rapporto, e sulla loro qualità.

2. DISPOSIZIONI REGOLAMENTARI

La Carta dei Servizi è predisposta 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, della Legge n.249 del 31 luglio 1997; 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; alla Delibera 131/06/CSP, e Delibera 244/08/CSP, e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa; e alla Delibera n. 79/09/CSP, direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Inoltre, la presente carta dei servizi tiene conto delle disposizioni della Parte III, Titolo III del Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato da all'art. 1, comma 1, D.Lgs. 8 novembre 2021, n.207, la Carta dei Servizi, le Condizioni Contrattuali, e le norme d'uso del servizio, disciplinano il rapporto contrattuale con l'utente.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da TRIBE ITALIA sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità, governance, gentilezza, cortesia e disponibilità.

TRIBE ITALIA fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantisce altresì eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e, comunque, garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

TRIBE ITALIA si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatta salva la necessità di intervenire per esigenze di manutenzione e riparazione, o per cause di forza maggiore. Dichiaro inoltre di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa imputata nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia per causa di tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, TRIBE ITALIA si impegna a informare col dovuto anticipo i clienti, indicando la durata dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, verranno adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede del cliente, verranno concordati con quest'ultimo le modalità e i tempi d'intervento.

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Le segnalazioni e le proposte dei clienti verranno adeguatamente considerate e valutate dai reparti di competenza. Lo scopo di TRIBE ITALIA è perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali e adeguate agli ammodernamenti.

TRIBE ITALIA assicura un trattamento rispettoso, cortese e gentile verso il singolo cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e adempimento delle procedure richieste per la fornitura, assistenza, variazioni e recesso, attraverso un linguaggio semplice e chiaro, e di procedure altrettanto semplici, chiare ed equilibrate. In ogni gestione, il personale di TRIBE ITALIA interagirà col cliente, attraverso ogni forma di comunicazione, indicando sempre il proprio nominativo e il reparto di competenza.

TRIBE ITALIA rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti, e si impegna con la massima trasparenza alla diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche.

Il cliente è libero di recedere dal contratto nei termini previsti dalla Legge n. 40/2007, o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata da indirizzare a TRIBE ITALIA SRL, Via Giuseppe Garibaldi 31, 51037 Montale (PT), o posta elettronica certificata (tribeitalia@pec.it), secondo quanto meglio previsto dalle Condizioni Contrattuali.

TRIBE ITALIA riconosce altresì il diritto di scelta del cliente, dando attuazione alle misure inerenti la fornitura del Codice di Migrazione e del Codice Segreto, di cui alla Circolare AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS e alla Delibera 52/09/CIR, per consentire il passaggio ad altro Operatore. In caso di migrazione verso altro Operatore, TRIBE ITALIA cesserà la fatturazione del servizio alla data in cui sarà completato il passaggio, considerando che lo stesso servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da TRIBE ITALIA. Resterà comunque onere del cliente corrispondere a TRIBE ITALIA i costi di disattivazione sostenuti, indicati nelle Condizioni Contrattuali. TRIBE ITALIA si impegna a collaborare col cliente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione.

TRIBE ITALIA si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni ed illeciti.

4. SERVIZI

TRIBE ITALIA fornisce servizi internet (connettività xDSL, FTTx, Wireless, FWA, LTE), servizi voce (WLR, VOIP, Fax-To-Mail), servizi a valore aggiunto (centralini telefonici Cloud e On Premise), servizi software e web (antivirus, e-commerce, siti internet, social media marketing).

TRIBE ITALIA si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile. L'attivazione dei servizi dati e voce, avverrà compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati. I servizi decorrono dal momento dell'attivazione, previa verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento di eventuali permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione dei lavori necessari. Salvo diversa indicazione contenuta nell'Offerta Tecnico Economica, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato secondo quanto riportato nelle Condizioni Contrattuali.

Per i prodotti a noleggio, TRIBE ITALIA fornisce un servizio di assistenza e manutenzione attraverso le modalità indicate nelle Condizioni Contrattuali e nelle norme d'uso del servizio.

5. FATTURAZIONE

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti, e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi. Per i clienti non soggetti a fatturazione elettronica verrà inviata la fattura nella modalità scelta dal cliente.

6. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'Art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons, e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura, previa comunicazione scritta inviata al cliente con un anticipo di almeno 7 (sette) giorni, mediante lettera raccomandata A/R, o telegramma, o PEC, TRIBE ITALIA potrà disporre la sospensione del servizio interessato.

TRIBE ITALIA potrà altresì sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei servizi, oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un utilizzo contrario alle Leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

7. ASSISTENZA

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure in generale, ed è disponibile telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi festivi infrasettimanali) dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00, contattando il numero verde 800 035811. Il Servizio Clienti è fornito tramite contatto diretto con operatori di TRIBE ITALIA e non è quindi basato su call center.

Alternativamente, è possibile richiedere assistenza tramite e-mail ai seguenti indirizzi:

- supportoclienti@tribeitalia.it per informazioni e segnalazioni di carattere tecnico;
- assistenza@tribeitalia.it per informazioni o comunicazioni di carattere commerciale o contrattuale;
- amministrazione@tribeitalia.it per comunicazioni di carattere amministrativo;
- service@tribeitalia.it per informazioni in merito ai processi di attivazione.

8. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo da parte del cliente, relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali, o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al paragrafo precedente (“Assistenza”). TRIBE ITALIA si impegna a prendere in carico il reclamo fornendo un riscontro al cliente entro un massimo di 30 (trenta) giorni solari dalla presentazione.

Nell’ipotesi di particolare complessità dei reclami, per i quali non sia possibile una risposta esauriente nei termini previsti, TRIBE ITALIA informerà entro il predetto termine il cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di TRIBE ITALIA verso il cliente, a seguito dell’analisi del reclamo, potrà prevedere:

- in caso di accoglimento del reclamo: le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo: le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

È in ogni caso facoltà del cliente esperire un tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, attraverso la piattaforma “Conciliaweb” (ex All. A Delibera n. 353/19/CONS).

I reclami e le segnalazioni inviate dai clienti verranno conservate da TRIBE ITALIA in un’ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Occorre infine segnalare che qualora il cliente, nell’ambito del rapporto contrattuale, lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall’ AGCOM.

9. STANDARD DI QUALITA’

TRIBE ITALIA garantisce che i vari servizi sono offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo, e delle Delibere dell’Autorità. In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all’Allegato VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138, oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Per l’anno in corso, si prefigge il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

TRIBE ITALIA si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla ricezione della modulistica contrattuale, e previo esito positivo delle verifiche tecniche preliminari. Il cliente verrà costantemente aggiornato sui tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell’attivazione del servizio per cause non imputabili a TRIBE ITALIA, quest’ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione aggiornati.

TEMPI DI RISOLUZIONE GUASTI E MALFUNZIONAMENTI

TRIBE ITALIA si impegna a eliminare con prontezza le eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e/o internet per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi comprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature, oltre ogni altro evento non controllabile o riconducibile alla stessa TRIBE ITALIA.

Gli SLA (Service Level Agreement) vengono suddivisi in “Basic” e “Professional”, in base all’offerta accettata dal cliente in fase di contrattualizzazione. La tabella esplicativa con le tempistiche, modalità, e interventi straordinari, è pubblicata nelle Condizioni Contrattuali. TRIBE ITALIA farà in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al cliente nel più breve tempo possibile, e comunicando le tempistiche di intervento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l’interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 12 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione.

10. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli SLA previsti di cui al paragrafo precedente (“Standard di qualità”), per cause imputabili a TRIBE ITALIA, il cliente potrà avvalersi nella richiesta di un indennizzo per ogni giorno di ritardo accumulato, come stabilito nell’allegato A, Delibera AgCom n. 347/18/CONS, recante il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”. L’importo calcolato verrà liquidato come credito nel primo ciclo di fatturazione successiva.

TRIBE ITALIA in caso di ritardo nell’attivazione o nel trasloco della linea, o in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponderà gli indennizzi automatici previsti dall’Art. 3 della Delibera AgCom n.347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato in base al reclamo o alla segnalazione ricevuta dal cliente.

Il cliente prende atto, come già indicato ai paragrafi n.3 (“Principi fondamentali”), e n. 9 (“Standard di qualità”) che nessun indennizzo sarà dovuto in caso fortuito o di forza maggiore, per cause non riconducibili a TRIBE ITALIA.

11. TUTELA DEI DATI PERSONALI

TRIBE ITALIA garantisce al cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 (“GDPR”). L’informativa completa sul trattamento dei dati personali è inserita nelle Condizioni Contrattuali.

12. BASE DATI UNICA (DBU)

TRIBE ITALIA si impegna a informare il cliente del diritto di scelta sull’inserimento negli elenchi telefonici e delle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il cliente presti il consenso all’inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici), TRIBE ITALIA provvederà all’inserimento dei dati nel DBU.

Non è implicito alcun accordo fra TRIBE ITALIA e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici, né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi, che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.