

CARTA DEI SERVIZI DIGI ITALY SRL

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi ("CdS") è stata redatta da DIGI Italy Srl, con sede legale in Via Giovanni Bensi 11, 20152, Milano (MI), (la "Società" o "DIGI Italy"), P.IVA 06847480966, nel rispetto della vigente normativa in materia (Delibera 179/03/CSP, 154/12/CONS, 580/15/CONS e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) e stabilisce gli impegni della Società nei confronti dei suoi clienti ("Clienti", singolarmente "Cliente"), relativamente alla fornitura di servizi di comunicazione Mobile GSM o modalità superiori.

Il testo della presente CdS è disponibile anche sul sito internet www.digimobil.it. La Società promuove ogni azione utile a rendere conoscibile ai propri Clienti ogni modifica alla presente CdS, assicurando la pubblicazione delle modifiche e delle integrazioni alla CdS sul proprio sito con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro data di efficacia.

I servizi offerti dalla Società sono fruibili tramite l'uso della carta SIM, fornita da DIGI Italy e attiva dal momento in cui viene effettuata la prima chiamata ("Carta SIM"), ed includono servizi di comunicazione mobile (voce, messaggistica, trasmissione dati e accesso ad internet) avvalendosi della collaborazione di Vodafone, uno dei principali operatori di rete mobile italiana (d'ora innanzi il "Servizio").

La presente CdS ha come oggetto: i principi fondamentali del comportamento della Società verso i propri Clienti; gli standard di qualità del Servizio; le procedure per l'inoltro di reclami, gli indennizzi, segnalazioni, richieste di chiarimento e proposte.

L'oggetto della CdS si riferisce alla fornitura del Servizio in condizioni normali, e pertanto, ad esclusione di eventi quali forza maggiore, caso fortuito ovvero eventi dipendenti da terzi, o comunque al di fuori della sfera di controllo della Società.

Il rapporto contrattuale tra il Cliente e DIGI Italy, avente ad oggetto l'utilizzo dei servizi di comunicazione mobile attraverso l'attivazione della Carta SIM, è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni generali MNP, dal Modulo di Identificazione Clienti Mobili completato dal Cliente, dall'Autorizzazione al trattamento dei dati personali, dalla Carta dei Servizi, dal Piano Tariffario e da eventuali regolamenti, modifiche e informazioni pubblicate sul sito www.digimobil.it.

2. Principi Fondamentali

I principi cui si ispira DIGI sono:

Cortesia e trasparenza: la Società rende i Servizi ispirandosi ai principi di trasparenza, cortesia e diligenza, continuità efficienza ed efficacia, sforzandosi di fornire informazioni ai Clienti in merito alle proprie offerte in modo chiaro e comprensibile, rendendole accessibili presso la propria struttura commerciale, il proprio sito web ed il Servizio Clienti. Anche il servizio di fatturazione si ispira ai principi di chiarezza e trasparenza. Nei contatti con i Clienti, la Società mira alla predisposizione di risposte chiare e qualificate, ispirate alla cortesia, la collaborazione e la correttezza, in modo da rendere agevole ai Clienti l'esercizio dei diritti di cui alla presente CdS.

Eguaglianza e imparzialità: la Società non opera alcuna discriminazione tra i propri Clienti per ragioni di razza, lingua, sesso, religione, età ed opinioni politiche e si ispira ai principi dell'obiettività, della giustizia e dell'imparzialità.

Continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione: la Società si impegna a fornire il Servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvi i casi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria o i casi di forza maggiore e, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del Servizio, ad adottare ogni misura necessaria e a porre in essere ogni azione idonea a ridurre la durata di ogni interruzione al fine di minimizzare il disagio al Cliente. La Società si impegna a fornire i Servizi in modo efficace ed efficiente, favorendo l'informazione in merito alla loro funzionalità e adottando le soluzioni più adatte allo scopo. La Società si impegna altresì a coinvolgere il Cliente nella gestione e nella fruizione del Servizio in modo che lo stesso possa essere informato sulla funzionalità del Servizio, la presenza di eventuali disservizi, e possa altresì collaborare nell'ottica di un miglioramento del Servizio.

Riservatezza: la Società garantisce la riservatezza dei dati personali dei Clienti nel rispetto della normativa in vigore. I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano e che siano in possesso della Società ed hanno diritto di conoscere le modalità di trattamento dei propri dati personali e di poter esprimere, ove necessario, un consenso libero, differenziato e revocabile.

3. L'offerta del Servizio

Al fine di permettere ai Clienti di poter effettuare una scelta consapevole ed informata del Servizio, la Società fornisce al pubblico una completa informazione relativa alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti tramite il portale internet www.digimobil.it, tramite il Servizio Clienti e, tramite le informazioni commerciali pubblicitarie.

4. Recesso e Restituzione del Credito Residuo

Conformemente alla vigente normativa, il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, salvo un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni.

Il Cliente potrà recedere attraverso le modalità qui di seguito indicate, allegando alla comunicazione copia della carta di identità e del codice fiscale, tramite:

- Accedendo al sito e scaricando il modulo già predisposto da DIGI sul link <https://www.digimobil.it/it/Assistenza-Supporto/info-utili> che dovrà essere inviata a DIGI attraverso:
 1. una raccomandata A/R al Servizio Clienti Digi Italy S.r.l. Via Giovanni Bensi, 11 - 20152 Milano;
 2. una e-mail all'indirizzo PEC digimobil@pec.it;
 3. una e-mail al Servizio Clienti all'indirizzo servizioclienti@digimobil.it
- Accedendo alla sezione "Mio Conto" con le credenziali di accesso alla sezione "Disattivazione e Recesso", per scaricare il modulo "Lettera di cessazione dell'utenza". Il modulo dovrà essere compilato e caricato sul "Mio conto" attraverso la funzione di "upload" insieme ad una copia del documento d'identità e del codice fiscale attestanti l'identità personale dell'utente;
- Compilando il modulo direttamente presso uno dei nostri punti vendita.

In caso di recesso da parte del Cliente esercitato nei tempi e nei modi indicati nella presente CdS il credito residuo non goduto ad esclusione del credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni resterà a disposizione del Cliente, il quale potrà richiederne, dopo la disattivazione della Carta SIM, la restituzione tramite assegno circolare/ bonifico. Il recesso è gratuito, al cliente potrà essere addebitato solo il costo fino ad un massimo di 3 euro per le spese amministrative relative alla restituzione del credito residuo. Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM verrà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri Clienti nelle modalità e secondo i termini previsti dalla vigente normativa, salvo in caso di richiesta di portabilità del numero.

In caso di scelta di Mobile Number Portability, il credito residuo verrà restituito secondo le modalità di cui all'Articolo 10.

Nel caso in cui il contratto relativo al Servizio DIGI MOBIL sia stato stipulato via WEB o fuori dai locali commerciali è possibile recedere senza alcuna motivazione e senza sostenere costi eccetto quelli relativi al trasporto per la restituzione della SIM.

Il Cliente potrà recedere entro e non oltre quattordici giorni (14) consegna della SIM. Se l'esecuzione del contratto è iniziata durante il suddetto periodo con il consenso del Cliente, quest'ultimo potrà esercitare il recesso, ma in tal caso, il Cliente accetta di ricevere l'importo corrispondente al credito residuo derivante dal servizio eventualmente fruito e non quello inizialmente versato.

Il recesso (cd. diritto al ripensamento) potrà svolgersi utilizzando la lettera di recesso già predisposta da DIGI o potrà inviare una semplice dichiarazione da cui risulti esplicitamente la volontà di recedere dal contratto.

Il Cliente potrà recedere attraverso le modalità qui di seguito indicate, allegando alla comunicazione copia della carta di identità e del codice fiscale, tramite:

- Accedendo al sito e scaricando il modulo già predisposto da DIGI sul link <https://www.digimobil.it/it/Assistenza-Supporto/info-utili> o potrà inviare una semplice dichiarazione da cui risulti esplicitamente la volontà di recedere dal contratto. La comunicazione di recesso potrà essere inviata a DIGI attraverso:
 1. una raccomandata A/R al Servizio Clienti Digi Italy S.r.l. Via Giovanni Bensi, 11 - 20152 Milano;
 2. inviando una e-mail all'indirizzo PEC digimobil@pec.it;
 3. inviando una e-mail al Servizio Clienti all'indirizzo servizioclienti@digimobil.it
- Accedendo alla sezione "Mio Conto" con le credenziali di accesso alla sezione "Disattivazione e Recesso", per scaricare il modulo "Lettera di recesso". Il modulo dovrà essere compilato e caricato sul "Mio conto" attraverso la funzione di "upload" insieme ad una copia del documento d'identità e del codice fiscale attestanti l'identità personale dell'utente.

In ogni caso, per entrambe le ipotesi di recesso, il Cliente potrà ricevere assistenza nella compilazione della comunicazione di recesso e/o di lettera di cessazione dell'utenza, e comunque, per richiedere ogni informazione utile al riguardo, contattando telefonicamente il servizio Cliente ai numeri al 4077, oppure ai numeri 353.300.4077/40.31.407.4077 gratuiti dalla numerazione DIGI (a pagamento dalle altre numerazioni in base al piano tariffario applicato dall'operatore da cui viene effettuata la chiamata) o scrivendo una e-mail all'indirizzo servizioclienti@digimobil.it.

In seguito al ricevimento della richiesta di recesso dell'utenza, DIGI provvederà a contattare il Cliente, onde concordare un appuntamento per la restituzione della SIM mediante corriere. In ogni caso, anche laddove la SIM venga restituita direttamente dal Cliente, la stessa dovrà essere consegnata nello stato originario di conservazione.

In seguito al recesso di cui al punto che precede, il Cliente dovrà sostenere le spese di corriere incaricato da DIGI per la restituzione della SIM a DIGI, tuttavia, il Cliente potrà provvedere direttamente alla restituzione della SIM o tramite un corriere di propria fiducia. DIGI rimborsa il pagamento ricevuto dal Cliente, eventualmente comprensivo delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informata della decisione del Cliente di recedere dal contratto.

5. Modifica delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali saranno comunicate tramite SMS informativo, con apposita informativa presso i punti vendita e sul sito internet www.digimobil.it e/o altre adeguate modalità di diffusione. Resta ferma la facoltà di recesso dell'utente entro trenta (30) giorni dalla data di comunicazione e della possibilità di passare ad altro operatore, senza alcun penalità a carico dell'utente. In mancanza di recesso, tali modifiche s'intenderanno accettate.

6. Elenchi Telefonici

Conformemente alla normativa in vigore, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line e off line di ricerca, può decidere se autorizzare o meno l'utilizzo dei suoi dati personali ai fini di informazioni commerciali, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi abbonati in assenza della manifestazione di un consenso e sarà sempre possibile modificare liberamente e in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito web www.digimobil.it. In assenza di un'espressa volontà, il Cliente non sarà inserito negli elenchi.

7. Ricarica, informazioni sui consumi, fatturazione

Il Cliente potrà verificare in qualsiasi momento, tramite il Servizio Clienti al 4077 oppure al (+39) 3533004077, il momento di attivazione della Carta SIM, il suo periodo di validità ed il traffico disponibile.

Il Servizio è un servizio di comunicazione con modalità GSM o superiori, pertanto, il Cliente per poterne usufruire potrà ricaricare le unità di traffico sulla Carta SIM acquistando i tagli prestabiliti da DIGI Italy, tramite qualsiasi mezzo di ricarica autorizzato da DIGI Italy, secondo le informazioni disponibili sul sito web www.digimobil.it o tramite il Servizio Clienti.

E' possibile usufruire del Servizio a condizione che vi siano Unità di Traffico sufficienti per utilizzare il piano tariffario standard oppure per l'attivazione delle offerte con Bundle Mensile/settimanale/giornaliero, secondo quanto dettagliatamente descritto nel sito web www.digimobil.it.

8. Furto o smarrimento della Carta SIM

In caso di furto o smarrimento della Carta SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti al 4077 oppure (+39) 3533004077, comunicando l'accaduto e i dati del intestatario (numero, nome, cognome, codice fiscale). In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata e si potrà richiedere gratuitamente la sostituzione con un'altra Carta SIM. Il numero telefonico e il traffico residuo a partire dal momento del blocco della Carta SIM, rimarranno a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni e l'assistenza necessaria.

9. Disattivazione della Carta SIM e riconoscimento del credito residuo

Nel caso in cui il Cliente non esegua una ricarica per un periodo di 12 mesi consecutivi, la Carta SIM consentirà al Cliente un accesso limitato ai servizi DIGI Italy per un periodo di 30 giorni, nel corso dei quali, il Cliente potrà solo ricevere chiamate, SMS. Scaduto il detto termine la Carta SIM e la numerazione saranno disattivate. Tuttavia in qualsiasi momento, negli 11 (undici) mesi successivi, il Cliente potrà ottenere la riattivazione della SIM e del numero, senza costi aggiuntivi, chiamando il servizio Clienti o consultando le modalità di riattivazione descritte sul sito www.digimobil.it. Decorso tale ultimo termine senza che il Cliente inoltri la richiesta di riattivazione, la numerazione sarà utilizzata per un altro Cliente, dopo il prescritto periodo di latenza.

Per maggiori informazioni visitare il nostro sito www.digimobil.it, nella sezione Termini e Condizioni Generali di Contratto.

Per il riconoscimento del credito residuo si rinvia a quanto detto nell'Articolo 4) sopra indicato.

In conformità delle delibere 252/16/CONS e 121/17/CONS, si ricorda che il Cliente DIGI Italy potrà sempre conoscere il proprio credito residuo gratuitamente. Tale diritto viene assicurato mediante accesso riservato alla sezione "Mio Conto DIGI" oppure attraverso il servizio clienti al numero 4077 oppure al (+39)3533004077 o attraverso un SMS gratuito digitando il codice *146# oppure *147#.

10. Number Portability

DIGI Italy garantisce al Cliente la possibilità di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo lo stesso numero di telefono ("Number Portability") ai sensi della vigente normativa e secondo la procedura e le modalità indicate nel sito web www.digimobil.it. Ai

sensi dell'articolo 80 del D. Lgs. 259/2003 e in conformità con le Delibere n. 19/01/CIR, 78/08/CIR e 147/11/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche e integrazioni, nonché degli accordi con gli altri operatori di telefonia mobile, in caso di richiesta del servizio di Number Portability verso DIGI Italy, DIGI Italy si impegna nei confronti del Cliente a rendere disponibile sulla propria Carta SIM l'eventuale credito spettante al Cliente poiché precedentemente acquistato dall'operatore di provenienza, ma non consumato ("Credito Residuo"). In ogni caso, il Credito Residuo sarà reso disponibile da DIGI Italy sulla Carta SIM al netto del credito eventualmente maturato dal Cliente nei confronti dell'operatore di provenienza in virtù di sconti, bonus e/o promozioni, nonché degli eventuali costi addebitati al Cliente dall'operatore di provenienza per il servizio di Number Portability. A tal proposito, il Cliente dovrà verificare le condizioni contrattuali dell'operatore di provenienza, in particolare le disposizioni relative al trattamento del credito residuo, e DIGI Italy non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali perdite e/o mancato riconoscimento del credito residuo da parte dell'operatore di provenienza al momento della cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente.

In caso di espressa richiesta da parte del Cliente del servizio di Number Portability e di trasferimento del credito residuo da DIGI Italy verso altro operatore di telefonia mobile, DIGI Italy procederà alla verifica del credito residuo spettante al Cliente e comunicherà a quest'ultimo l'ammontare del credito residuo che sarà calcolato al netto di sconti, bonus e/o promozioni, nonché del costo applicato da DIGI Italy per il servizio di Number Portability, che ammonta ad 1€. Il Cliente avrà diritto di richiedere, in alternativa al trasferimento del credito residuo, la restituzione del suddetto credito residuo come indicato nel precedente Articolo 4).

Ai sensi degli artt. 5 e 14 della Delibera n. 147/11/CIR intitolata "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di Comunicazione Mobili e Personali" e succ. modifiche e integrazione, il Cliente ha diritto ad un indennizzo nel caso in cui DIGI Italy ritardi l'attivazione della portabilità del numero per motivo non imputabile al Cliente. Tale indennizzo va da un minimo di € 2.50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di € 50.00. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due. L'indennizzo sarà corrisposto mediante pari incremento del credito entro il termine di 30 giorni dalla richiesta del Cliente. La comunicazione dell'avvenuto accredito sarà data tramite SMS o Posta elettronica.

11. Qualità dei Servizi: Standard di Qualità

In base alle Delibere n. 580/15/Cons, n. 154/12/Cons, 580/15/Cons e n. 79/09/CSP, DIGI Italy intende garantire l'elevata qualità dei propri Servizi, attraverso il monitoraggio dei seguenti parametri di qualità, che mette a disposizione dei Clienti e dell'AGCOM:

1. Tempo di attivazione del servizio voce;
2. Tempo di rinnovo del credito;
3. Reclamo sugli addebiti;
4. Accessibilità al servizio voce;
5. Accessibilità al servizio dati;
6. Probabilità di mantenimento della connessione voce;
7. Tempi di risposta alle chiamate a servizi di assistenza Clienti;
8. Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS;
9. Tempi di consegna degli SMS al primo tentativo;
10. Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM.

I suddetti indicatori di qualità del Servizio DIGI Italy sono aggiornati annualmente e sono contenuti nella presente Carta dei Servizi, nonché pubblicati sul sito all'indirizzo www.digimobil.it e comunicati all'AGCOM.

12. Servizio Clienti e Reclami

Il Servizio Clienti DIGI Italy ("Servizio Clienti") è a disposizione del Cliente sia in lingua italiana che in lingua rumena per rispondere a ogni richiesta di informazioni, nonché per ricevere suggerimenti finalizzati al miglioramento del Servizio, ovvero per presentare reclami in caso di violazione di quanto previsto dalla presente CdS, ovvero dalle condizioni contrattuali. Il Servizio Clienti è attivo dal Lunedì a Domenica, dalle ore 7.00 alle ore 23.00 al numero 4077, gratuito per chi chiama da una Carta SIM DIGI Italy, o al numero (+39) 3533004077 anche questo gratuito per chi chiama da una Carta SIM DIGI Italy e a pagamento secondo le tariffe applicate dall'operatore da cui viene effettuata la chiamata. Il Cliente potrà contattare DIGI Italy anche per iscritto al seguente indirizzo: Digi Italy, via G.Bensi 11, 20152, Milano (MI) e all'attenzione del Servizio Clienti, tramite e-mail all'indirizzo: servizioclienti@digimobil.it ovvero al seguente numero di fax: (+39) 02 48405767.

Il Servizio Clienti, conformemente a quanto previsto dalla Delibera n. 79/09/CSP, sarà accessibile anche alla clientela disabile predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali ogni tal volta si rendano necessarie. In caso di presentazione di un reclamo ai numeri telefonici indicati, la Società potrà richiedere al Cliente di presentare successivamente il reclamo per iscritto all'indirizzo indicato nella presente. La Società si impegna a dare riscontro a ciascun reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione dello stesso. In caso di accoglimento del reclamo, la Società comunicherà al Cliente i provvedimenti o le misure soddisfattive adottate per rimuovere

le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto del reclamo, la Società informerà per iscritto il Cliente motivando adeguatamente il rigetto nonché indicando tutti gli accertamenti compiuti. Se entro il termine indicato di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente non riceve alcuna risposta dalla Società, DIGI corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a € 2,00 per ogni 5 giorni di ritardo fino ad un massimo di € 60,00. L'indennizzo, dovrà essere richiesto con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami, e verrà corrisposto da DIGI Italy entro 90 giorni.

13. Contenzioso tra Cliente e Società

Qualora una controversia tra il Cliente e la Società non sia risolvibile secondo le modalità di cui al precedente Articolo e/o il Cliente intenda adire l'autorità giudiziaria, sarà necessario esperire in via preventiva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni ("Co.re.Com"), ovvero dinanzi gli altri organismi di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e dal regolamento previsto dall' delibera n. 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche e integrazioni. In caso di mancata definizione della controversia, il Cliente potrà continuare la procedura innanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o ricorrere all'Autorità giudiziaria competente.

14. Indennizzi

Qualora DIGI Italy non riuscisse a rispettare gli Standard di qualità fissati dall'art. 19, riconoscerà un indennizzo al cliente commisurato alla durata del disservizio.

In particolare si precisa che per quanto concerne:

- tempo di attivazione della voce;
- tempo di rinnovo del credito;
- sospensione del servizio senza preavviso;
- disservizi imputabili direttamente a DIGI Italy;
- ritardo nella Prestazione del servizio di MNP;

con espressa esclusione degli indennizzi previsti per il ritardo nella Prestazione del Servizio MNP che è regolato dall'art. 10), negli altri casi sopra indicati, il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a € 2,00 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di € 60,00. La richiesta di indennizzo dovrà essere inoltrata a DIGI Italy con le stesse modalità di inoltro dei reclami. Istruita la pratica ed accertata la sussistenza del disservizio, DIGI Italy provvederà a corrispondere l'indennizzo entro 90 giorni dalla segnalazione.

L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito del traffico telefonico sulla Carta cui si riferisce la segnalazione del disservizio.

15. Indennizzo automatico

Ai sensi della Delibera 73/11/CONS su segnalazione del Cliente, previo accertamento di DIGI Italy, qualora sia riscontrato: i) omesso o ritardata attivazione del servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto, oppure, ii) la sospensione del servizio senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto; e, qualora i suddetti eventi non siano dipesi da caso fortuito o forza maggiore, DIGI Italy accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponderà al Cliente automaticamente l'indennizzo indicato nell'art.14. L'accertamento è svolto entro 45 giorni alla segnalazione del Cliente e il pagamento dell'indennizzo in via automatica avverrà mediante accredito di traffico telefonico con avviso tramite SMS o posta elettronica.

DIGI attiverà il Servizio voce e i Servizi Base entro le 36 ore successive all'accettazione da parte di DIGI o alla consegna della SIM. Nel caso in cui la Carta SIM DIGI MOBIL venga richiesta via WEB o fuori dai locali commerciali, DIGI ITALY attiverà il servizio Mobile senza ritardo, e comunque, entro trenta giorni (30) dalla data di conclusione del contratto. Se non diversamente ed espressamente previsto sul sito web digimobil.it il tempo di attivazione di eventuali ulteriori servizi accessori disponibili su richiesta è di 30 giorni. Se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i Clienti), non sarà possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di DIGI indicare una nuova data di attivazione entro breve termine. Se il ritardo è imputabile a DIGI, l'utente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta all'art.14.

16. Blocco Selettivo di chiamata

Con riferimento al D.M. 145 del 2006 e alle Delibere AGCOM 417/07/CONS e ss modifiche, DIGI Italy mette a disposizione degli utenti l'opzione del blocco selettivo di chiamata al fine di bloccare o sbloccare l'accesso alle numerazioni a sovrapprezzo. DIGI Italy fornirà al Cliente tutte le informazioni necessarie in relazione all'attivazione della detta opzione sul proprio sito internet www.digimobil.it nella sezione dedicata alla numerazione a sovrapprezzo e attraverso il Servizio Clienti, compatibilmente con quanto reso disponibile dal fornitore del servizio di rete.

17. Tutela dei non udenti

Ai sensi delle delibere AGCOM 514/07/CONS e 182/08/CONS, DIGI si impegna ad adottare tutte le attività necessarie per garantire ai Clienti non udenti il miglior servizio da essi fruibile.

18. Tutela della Privacy

DIGI Italy garantisce la tutela della privacy ed il corretto trattamento dei dati personali in conformità del Regolamento n.679/2016.

19. Obiettivi di Qualità del Servizio DIGI Italy per l'anno 2023

Ai sensi delle delibere AGCOM 580/15/CONS, 154/12/CONS e 79/09/CSP, DIGI riporta in tabella gli obiettivi per la qualità dei servizi che si prefigge di raggiungere per l'anno 2023.

Obiettivi Indicatori di qualità del servizio Full MNVO di cui alla Delibere n.ri 580/15/CONS, 154/12/CONS e 79/09/CSP per l'Anno 2023

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2023
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	ore	27
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,02
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/SIM attive nello stesso periodo	%	0,5%
Accessibilità al servizio voce*	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99%
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	99%
Probabilità di mantenimento della connessione voce*	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	%	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due	%	99%

	utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.		
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS*	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	98%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	60
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	%	98%
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	15
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	40
	b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70%
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale	%	99%