

## 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"), P.IVA 06847480966, nel rispetto della vigente normativa in materia (Delibera 179/03/CSP, 73/11/CONS, e 79/09/CSP, 580/15/CONS, 347/18/CONS s.m.i., 23/23/CONS, 307/23/CONS 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 dei servizi di comunicazione mobile. Il testo della presente CdS è disponibile anche sul sito internet [www.digi.it](http://www.digi.it). La Società promuove ogni azione utile a rendere conoscibile ai propri Clienti ogni modifica alla presente CdS, assicurando la pubblicazione e la comunicazione delle modifiche e delle integrazioni alla CdS sul proprio sito con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro data di efficacia. La presente CdS ha come oggetto: i) i principi fondamentali del comportamento della Società verso i propri Clienti; ii) gli standard di qualità del Servizio; iii) le procedure per l'inoltro di reclami/segnalazioni, gli indennizzi, richieste di chiarimento e proposte, iv) modalità per richiedere il cambio di SIM in caso di cambio intestazione, malfunzionamento, furto, o smarrimento. I servizi di comunicazione mobile offerti da DIGI: voce, messaggistica, trasmissione dati e accesso ad internet (d'ora innanzi il "Servizio") sono forniti avvalendosi della collaborazione di Vodafone, uno dei principali operatori di rete mobile italiana; Tali servizi sono fruibili tramite l'uso della Carta SIM / eSIM (SIM digitale che consente al Cliente di utilizzare l'offerta del piano tariffario scelto, senza dover usare la Carta SIM). Il rapporto contrattuale tra il Cliente e DIGI è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni generali MNP, dalla Sintesi Contrattuale, dal Modulo di Identificazione Clienti, dall'informativa sul trattamento dei dati personali, dalla presente Carta dei Servizi, dal Piano Tariffario e da eventuali regolamenti, modifiche e informazioni pubblicate sul sito [www.digi.it](http://www.digi.it). Si invita il Cliente a scaricare dal sito tutti i documenti contrattuali per la loro consultazione, riferimento e riproduzione.

### 2. Principi Fondamentali

I principi cui si ispira DIGI sono:

**Cortesia e trasparenza:** la Società rende i Servizi ispirandosi ai principi di trasparenza e cortesia, impegnandosi a fornire informazioni ai Clienti in merito alle proprie offerte in modo chiaro e comprensibile, rendendole accessibili attraverso la propria struttura commerciale, il proprio sito web ed il Servizio Clienti. Nei contatti con i Clienti, la Società mira alla predisposizione di risposte chiare e qualificate, ispirate alla cortesia, alla collaborazione e alla correttezza, in modo da rendere agevole ai Clienti l'esercizio dei diritti descritti nella presente CdS.

**Equaglianza 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. Nei casi di irregolare funzionamento o di interruzione del Servizio, la Società s'impegna ad adottare ogni misura necessaria e a porre in essere ogni azione idonea a ridurre la durata dell'interruzione al fine di minimizzare il disagio al Cliente. La Società si impegna, altresì, a fornire i Servizi in modo efficace ed efficiente, favorendo l'informazione in merito alla loro funzionalità, adottando soluzioni più adatte allo scopo. La Società si impegna, inoltre, 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 collaborare nell'ottica del 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 in possesso della Società, conoscere le modalità di trattamento dei propri dati personali, esprimere, ove necessario, un consenso libero, differenziato e revocabile, e richiedere la rettifica o la cancellazione dei dati.

### 3. L'offerta e attivazione 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.digi.it](http://www.digi.it), il Servizio Clienti e, tramite i Rivenditori autorizzati DIGI presenti sull'intero territorio nazionale e le informazioni commerciali pubblicitarie. Le offerte DIGI sono chiare e trasparenti. Senza costi nascosti, senza vincoli e senza sorprese. Il Servizio voce e i Servizi Base saranno attivi entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta contrattuale da parte di DIGI o alla consegna al Cliente della SIM, previa verifica positiva dei documenti di identità del Cliente. Il Cliente potrà richiedere l'attivazione di una eSIM dopo aver verificato la compatibilità di questo Servizio con il proprio cellulare.

La verifica potrà essere effettuata tramite Rivenditori DIGI, che guideranno il Cliente passo dopo passo nella procedura di attivazione. L'attivazione è gratuita, non può essere richiesta in caso di utilizzazione della numerazione rumena. Per ogni informazione al riguardo il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti al 4077 (gratuito da rete DIGI) o 3533 00 4077 (da altro operatore) o direttamente presso i rivenditori autorizzati DIGI. Nel caso in cui la SIM/eSIM sia richiesta via WEB o fuori dai locali commerciali, DIGI attiverà il servizio Mobile senza ritardo, e comunque, entro trenta (30) giorni dalla data di conclusione del contratto. Il tempo di attivazione di eventuali ulteriori servizi accessori disponibili su richiesta è di trenta (30) giorni, per ogni ulteriore informazione consultare il sito web [www.digi.it](http://www.digi.it). Se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i Clienti), non sarà possibile rispettare queste scadenze, sarà cura di DIGI indicare una data nuova data di attivazione entro breve termine. Se il ritardo è imputabile a DIGI, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dall'art. 15 di questa Carta. Per conoscere l'operatore al quale appartiene un numero, il Cliente consultare gratuitamente il servizio di Trasparenza Tariffa richiamando il numero "456" seguito dal numero di telefono per cui si chiede l'informazione.

#### **4. Recesso e restituzione del Credito Residuo**

Conformemente alla vigente normativa, il Cliente potrà recedere dal Contratto:

- a. in qualsiasi momento nel corso del rapporto contrattuale, salvo un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni;
- b. entro e non oltre quattordici (14) giorni dalla consegna della SIM (cd. diritto al ripensamento - ex art. 52 Codice del Consumo), senza alcuna motivazione e senza sostenere costi, eccetto quelli relativi alle spese di spedizione per la restituzione della SIM, nel caso in cui il contratto relativo al Servizio DIGI sia stato stipulato via WEB o fuori dai locali commerciali.

Per esercitare il recesso, il Cliente potrà:

- compilare una semplice dichiarazione da cui risulti esplicitamente la volontà di recedere dal contratto, oppure, accedere al [link https://www.digi.it/it/Assistenza-Supporto/info-utili](https://www.digi.it/it/Assistenza-Supporto/info-utili) e scaricare il modulo di recesso;

La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata a DIGI con una delle seguenti modalità:

1. raccomandata A/R al Servizio Clienti DIGI S.r.l. Via Giovanni Bensi, 11 - 20152 Milano;
2. e-mail all'indirizzo PEC [digi@pec.it](mailto:digi@pec.it);
3. e-mail al Servizio Clienti all'indirizzo [servizioclienti@digi.it](mailto:servizioclienti@digi.it);
4. direttamente presso i rivenditori autorizzati Digi;

Infine, il Cliente potrà:

Accedere alla sezione "Mio Conto" del sito web [www.digi.it](http://www.digi.it) con le credenziali di accesso alla sezione "Disattivazione e Recesso", scaricare il modulo "Lettera di cessazione dell'utenza" (in caso di recesso contrattuale) / la "Lettera di recesso" (in caso di diritto di ripensamento), compilarlo e ricaricare il documento sul "Mio conto" attraverso la funzione di "upload".

**In ogni caso, il Cliente dovrà allegare alla comunicazione di recesso copia fotostatica chiara e leggibile del proprio documento di identità e codice fiscale.**

Inoltre, in caso di vendita via Web o fuori dai locali commerciali, in seguito al ricevimento della richiesta di recesso, DIGI provvederà a contattare il Cliente, onde concordare un appuntamento per la restituzione della SIM mediante corriere. Il Cliente potrà provvedere anche direttamente alla restituzione della SIM o tramite un corriere di propria fiducia. DIGI rimborserà al Cliente il credito originario, detratte le spese di riconsegna della SIM, qualora il Cliente non abbia provveduto personalmente alla relativa riconsegna senza indebito ritardo e comunque entro quattordici (14) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso. In caso di recesso o risoluzione per qualsiasi motivo dal Contratto, il credito residuo non goduto (ad esclusione del credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne la restituzione tramite bonifico con accredito sul proprio conto corrente alle coordinate da comunicare a DIGI nel modulo di restituzione, oppure, per importi uguali o superiori a Euro 100,00 (cento/00) tramite Assegno Circolare intestato al Cliente o, infine, potrà decidere di trasferire il credito telefonico residuo su un'altra SIM DIGI di cui è titolare. Il recesso è gratuito; al Cliente potrà essere addebitato solo il costo fino ad un massimo di dieci (10/00) euro per spese amministrative relative alla restituzione del credito residuo. Alla cessazione del rapporto, la SIM/eSIM sarà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altro Cliente secondo le modalità e i termini previsti dalla vigente normativa. In caso di richiesta di portabilità del numero il credito residuo verrà restituito secondo le modalità di cui all'Articolo 11) qui di seguito. In assenza di richiesta di restituzione, DIGI manterrà il credito residuo registrato sulla SIM/eSIM al momento della cessazione, salvo la prescrizione prevista dalla normativa applicabile in materia.

Il Cliente potrà sempre richiedere assistenza nella compilazione della comunicazione di recesso e ricevere ogni informazione utile al riguardo, tramite il servizio Cliente, contattando i numeri 4077, oppure numeri 353.300.4077 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@digi.it](mailto:servizioclienti@digi.it).

In caso di risoluzione del contratto il Cliente mantiene il diritto di trasferire il numero dal piano di numerazione nazionale e verso un altro operatore per trenta (30) giorni dalla data della risoluzione.

#### **5. Modifica delle Condizioni Contrattuali**

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, saranno comunicate al Cliente tramite SMS con un preavviso di almeno trenta (30) giorni, un'informativa sarà disponibile presso i rivenditori DIGI e sul sito internet [www.digi.it](http://www.digi.it) e/o con altre adeguate modalità di diffusione. Tali modifiche saranno efficaci decorsi trenta (30) giorni dalla data comunicazione ai Clienti. In tal caso, è facoltà del Cliente recedere dal contratto o passare ad altro operatore entro sessanta (60) giorni dalla data di comunicazione delle modifiche, senza alcun penalità e senza costi a suo carico, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo, non abbiano alcun effetto peggiorativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o Nazionale, come previsto dall'art. 98 septies decies, comma 5, del Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche (D.lgs. n. 259/2003 come da ultimo modificato dal D. lgs. n. 207/2002) e dalla delibera AGCOM 307/23/CONS. Decorso il suddetto termine, in assenza di comunicazioni di recesso da parte del Cliente, le modifiche contrattuali si considereranno 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 o 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.digi.it](http://www.digi.it).

#### **7. Ricarica, informazioni sui consumi**

Il Cliente potrà verificare in qualsiasi momento, l'attivazione della SIM/eSIM, il periodo di validità ed il traffico disponibile sulla sua SIM/eSIM, chiamando il Servizio Clienti al 4077 oppure al (+39) 3533004077. Il Servizio offerto da DIGI è un servizio prepagato di comunicazione elettronica, pertanto, il Cliente per poterne usufruire potrà ricaricare le unità di traffico sull'a SIM/eSIM, acquistando i tagli prestabiliti da DIGI, tramite qualsiasi mezzo di ricarica autorizzato. Tutte le informazioni sono disponibili sul sito web [www.digi.it](http://www.digi.it), o tramite il Servizio Clienti. E' possibile, pertanto, 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.digi.it](http://www.digi.it). Il Cliente potrà accedere alla propria area riservata "Mio Conto DIGI" del sito web [www.digi.it](http://www.digi.it), controllare i propri consumi (SMS, utilizzo dei dati (giga) e visualizzazione del credito residuo.

#### **Parental Control**

Come previsto dalla Delibera AGCOM 9/23/CONS - Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "SISTEMI DI PROTEZIONE DEI MINORI DAI RISCHI DEL CYBERSPAZIO" - DIGI mette a disposizione dei propri Clienti di rete mobile, un sistema gratuito di controllo parentale, che permette di filtrare, bloccandoli, contenuti ritenuti inadatti ai minorenni o riservati ad un pubblico di età maggiore di 18 anni.ii

#### **8. Cambio, furto o smarrimento della SIM/eSIM**

La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o uso fraudolento della SIM/eSIM, può essere effettuata esclusivamente dal Cliente titolare della SIM. In caso di furto o smarrimento della SIM/eSIM, 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 SIM/eSIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il numero telefonico e il traffico residuo a partire dal momento del blocco della SIM/eSIM, 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. In caso di furto, smarrimento o malfunzionamento la richiesta della nuova SIM/eSIM può essere effettuata solo attraverso i rivenditori autorizzati DIGI o tramite il sito [www.digi.it](http://www.digi.it), compilando i moduli presenti nella sezione dedicata, che dovrà essere inviato all'indirizzo di DIGI Italy S.r.l., in Milano, Via Bensi n. 11, allegando copia fotostatica chiara e leggibile: i) del documento d'identità e del Codice Fiscale del soggetto richiedente; ii) della vecchia SIM (solo in caso di malfunzionamento); iii) nel caso di furto o di smarrimento della

SIM/eSIM, della relativa denuncia. In tali circostanze, la richiesta di portabilità del numero verso altro operatore (MNP) può essere effettuata solo dopo aver sostituito la SIM/eSIM e, pertanto, disponendo di una SIM/eSIM funzionante.

#### **9. Subentro SIM/eSIM (Cambio intestatario)**

Il subentro permette di modificare l'intestazione di una linea telefonica attiva, senza interrompere l'utilizzo della linea. Il subentro è possibile solo con il consenso dell'attuale titolare della linea/contratto (cedente) e del nuovo titolare (subentrante). Il Cliente può chiedere il subentro quanto ad esempio: 1) viene fatta esplicita richiesta di passaggio di titolarità da un soggetto ad un altro di un contratto; 2) quando avviene la trasformazione da ditta individuale a persona giuridica e viceversa, 3. regalo una SIM/eSIM a un amico che poi s'intesterà la SIM ecc. La richiesta di subentro può essere effettuata compilando il modulo di cambio intestazione della Sim (disponibili nella sezione Modulistica del Sito Internet [www.digi.it](http://www.digi.it) o presso i rivenditori autorizzati Digi) che dovrà essere firmato dal Cliente e dal Subentrante, allegando copia fotostatica chiara e leggibile di entrambi: i) del documento d'identità e ii) del Codice Fiscale, iii) insieme alla SIM/eSIM oggetto dell'operazione, che dovrà essere attiva e funzionante. Se il Cliente non ha con sé la SIM/eSIM, non sarà possibile procedere. La richiesta di subentro è totalmente gratuita e potrà essere espletata entro 30 giorni.

#### **10. Disattivazione della SIM/eSIM**

Nel caso in cui il Cliente non esegua una ricarica per un periodo di 12 mesi consecutivi, la SIM/eSIM consentirà al Cliente un accesso limitato ai servizi DIGI per un periodo di trenta (30) giorni, nel corso dei quali, il Cliente potrà solo ricevere chiamate e SMS. Scaduto detto termine, la SIM/eSIM e la numerazione sarà disattivata. In qualsiasi momento, negli undici (11) mesi successivi, il Cliente potrà ottenere la riattivazione della SIM/eSIM e del numero, senza costi aggiuntivi, chiamando il servizio Clienti o consultando le modalità di riattivazione descritte sul sito [www.digi.it](http://www.digi.it) nella sezione Termini e Condizioni Generali di Contratto. 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 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 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#.

#### **11. Number Portability (MNP)**

DIGI garantisce al Cliente la possibilità di cambiare operatore telefonico, mantenendo lo stesso numero di telefono ("Number Portability - MNP") ai sensi della vigente normativa e secondo la procedura e le modalità indicate nel sito web [www.digi.it](http://www.digi.it) ai sensi dell'articolo 80 del D. Lgs. 259/2003 e in conformità con le Delibere n. 19/01/CIR, 78/08/CIR, 147/11/CIR e 86/21/CIR, 307/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche e integrazioni, nonché degli accordi con gli altri operatori di telefonia mobile. Le procedure MNP sono descritte nelle Condizioni Generali di MNP che allegate al modulo di identificazione ne costituiscono parte integrante.

Nel caso in cui la richiesta di attivazione venisse rifiutata o sospesa dall'operatore Donating, a causa del codice di migrazione errato fornito dal Cliente, quest'ultimo verrà contattato da DIGI entro 24 ore per essere informato dell'impossibilità momentanea dell'attivazione della MNP. In caso di impossibilità a procedere all'attivazione della MNP per incompletezza della documentazione necessaria, imprecisione o mancanza dei dati comunicati, DIGI provvederà a contattare il Cliente al fine di risolvere le problematiche che ne impediscono l'attivazione. In tali ipotesi, a partire dall'acquisizione delle nuove informazioni e/o dell'aggiornamento dei dati, si determinerà un nuovo inizio del processo di attivazione della MNP. Nell'ipotesi di disservizio tecnico che comporti soltanto un ritardo nell'attivazione della MNP, DIGI informerà il Cliente sulla nuova data di attivazione prevista.

In caso di richiesta del servizio di Number Portability verso DIGI, DIGI si impegna nei confronti del Cliente a rendere disponibile sulla propria SIM/eSIM l'eventuale credito spettante al Cliente poiché precedentemente acquistato dall'operatore di provenienza, ma non consumato ("Credito Residuo"). 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 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 verso altro operatore di telefonia mobile, DIGI 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 per il servizio di Number Portability, che ammonta ad un (1) €. Il Cliente avrà diritto di richiedere, in alternativa al trasferimento del credito residuo, la restituzione del suddetto credito residuo con le modalità indicate 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 Personalini" e succ. modifiche e integrazioni, il Cliente ha diritto ad un indennizzo nel caso in cui DIGI 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 (2) 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.

## **12. Qualità dei Servizi: Standard di Qualità**

In base alle Delibere n. 580/15/Cons, n. 255/24/CONS, n. 23/23/CONS DIGI 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. Reclamo sugli addebiti;
3. Accessibilità al servizio voce;
4. Accessibilità al servizio dati;
5. Probabilità di mantenimento della connessione voce;
6. Tempi di risposta alle chiamate a servizi di assistenza Clienti;

I suddetti indicatori di qualità del Servizio DIGI sono aggiornati annualmente e sono contenuti nella presente Carta dei Servizi, nonché pubblicati sul sito all'indirizzo [www.digi.it](http://www.digi.it) e comunicati all'AGCOM.

## **13. Servizio Clienti e Reclami**

Il Servizio Clienti DIGI ("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/segnalazioni 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, o al numero (+39) 3533004077 anche gratuito per chi chiama da un numero DIGI e a pagamento secondo le tariffe applicate dall'operatore da cui viene effettuata la chiamata. Il Cliente potrà contattare DIGI o presentare un reclamo o una segnalazione per iscritto al seguente indirizzo: DIGI Italy Srl, via G.Bensi 11, 20152, Milano (MI), o via e-mail all'indirizzo: [servizioclienti@digi.it](mailto:servizioclienti@digi.it) ovvero al seguente numero di fax: (+39) 02 48405767. Sono previsti forme di assistenza specifiche dedicate agli utenti con disabilità e secondo quanto indicato sul sito [www.digi.it](http://www.digi.it). Il reclamo o anche una segnalazione dovrà contenere il numero telefonico del Cliente, l'oggetto del reclamo/della segnalazione, il periodo di riferimento e ogni altra informazione o documento utile per il reclamo o la segnalazione. A seguito della segnalazione o del reclamo, il Cliente riceverà un numero identificativo per il tracciamento del reclamo / segnalazione. La Società si impegna a dare riscontro a ciascun reclamo/segnalazione entro trenta (30) giorni dalla ricezione dello stesso. In caso di accoglimento del reclamo, la Società comunicherà al Cliente i provvedimenti o le misure siffattive 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, indicando tutti gli accertamenti compiuti. Se entro il termine indicato di trenta (30) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente non riceve alcuna risposta dalla Società, DIGI corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni 5 giorni di ritardo fino ad un massimo di 60,00 Euro. L'indennizzo, dovrà essere richiesto con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami, e verrà corrisposto da DIGI entro sessanta (60) giorni dalla richiesta.

## **14. 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, il Cliente dovrà esperire in via preventiva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni ("Co.re.Com.") ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e dal regolamento previsto dalla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche e integrazioni, come da istruzioni fornite all'indirizzo <https://www.agcom.it/procedure-di-conciliazione> o dinanzi alle Camere di Commercio o gli

organismi di conciliazione stragiudiziale di cui all'art. 141 del Codice di Consumo. In caso di mancato accordo in sede di conciliazione, il Cliente potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia o ricorrere all'Autorità giudiziaria competente.

### 15. Indennizzi

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

Si precisa che:

- A. È possibile ricevere l'indennizzo automaticamente, previa presentazione di una semplice segnalazione del ritardo o del disservizio nei seguenti casi:
  - 1. Ritardo o omessa attivazione del servizio;
  - 2. Sospensione o cessazione del servizio in assenza di preavviso
- B. In tutti gli altri casi qui elencati è necessario presentare a DIGI un reclamo contenente una richiesta esplicita di indennizzo.

#### Tabella riepilogo indennizzi:

RITARDO/DISSERVIZIO	TEMPISTICHE	INDENNIZZO	RICHIESTA
Ritardo o omessa attivazione del servizio base	Entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta contrattuale da parte di DIGI o alla consegna al Cliente della SIM. Nel caso in cui la SIM DIGI venga richiesta via WEB o fuori dai locali commerciali, DIGI attiverà il servizio Mobile senza ritardo, e comunque, entro trenta giorni (30) dalla data di conclusione del contratto.	7,50 Euro per ogni giorno di ritardo	Riconoscimento Automatico
Sospensione o cessazione del servizio in assenza di presupposti, ovvero in assenza di preavviso	-	7,50 Euro per ogni giorno di ritardo	Riconoscimento Automatico
Disservizi/malfunzionamenti imputabili direttamente a DIGI	-	2,50 Euro per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 60,00 Euro (l'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni (2) lavorativi);	Su richiesta del cliente
Ritardo nella Prestazione del servizio di MNP	Entro due (2) giorni lavorativi dalla richiesta dell'operatore di provenienza, salvo le eccezioni previste nelle condizioni generali di contratto MNP	2,00 Euro per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 50,00 Euro (l'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni (2) lavorativi);	Su richiesta del cliente
Ritardo nella risposta al reclamo	Trenta (30) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di DIGI	2,00 Euro per ogni 5 giorni di ritardo fino ad un massimo di 60,00 Euro	Su richiesta del cliente
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici		20,00 Euro per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 80,00 Euro	Su richiesta del cliente
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio		0,50 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 20,00 Euro per anno	Su richiesta del cliente
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito		0,30 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00 Euro per anno	Su richiesta del cliente

L'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore o caso fortuito o utilizzo del servizio non conforme alle condizioni contrattuali. L'accertamento è svolto entro quarantacinque (30) giorni dalla segnalazione del Cliente e il pagamento dell'indennizzo in via automatica avverrà mediante accredito di traffico telefonico, con avviso dell'avvenuto accredito tramite SMS o posta elettronica. Nel caso in cui non fosse possibile effettuare la ricarica (per esempio in caso di cessazione del rapporto contrattuale) oppure su richiesta del Cliente qualora la somma da accreditare sia superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante assegno o bonifico bancario, sulle coordinate fornite dal Cliente, entro sessanta (60) giorni, rispettivamente dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito che dovrà essere rappresentato nelle sedi giudiziarie competenti.

#### **16. Blocco Selettivo di chiamata**

Con riferimento al D.M. 145 del 2006 e alle Delibere AGCOM 417/07/CONS e ss. modifiche, DIGI 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 fornirà al Cliente tutte le informazioni necessarie in relazione all'attivazione della detta opzione sul proprio sito internet [www.digi.it](http://www.digi.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 e con disabilità**

Sono previste agevolazioni per gli utenti con disabilità previste alla Delibera 290/21CONS, maggiori informazioni sono rinvenibili sul sito [www.digi.it](http://www.digi.it).

#### **18. Tutela della Privacy**

DIGI garantisce la tutela della privacy ed il corretto trattamento dei dati personali in conformità del Regolamento n.679/2016, sulla base dell'informativa privacy (disponibile sul sito di Digi e nella sezione "Mio Conto") e degli eventuali consensi forniti dal Cliente in merito al trattamento dei suoi dati. Inoltre, il Cliente avrà sempre il diritto di accedere ai suoi dati personali, richiedere la rettifica e la cancellazione, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opporsi ai medesimi trattamenti e di chiedere la portabilità dei suoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). In qualsiasi momento puoi aggiornare i consensi e cambiare le scelte sulla presenza e pubblicazione dei suoi numeri negli elenchi telefonici contattando il servizio Clienti DIGI, all'indirizzo [servizioclienti@digi.it](mailto:servizioclienti@digi.it). In merito al "Registro pubblico delle opposizioni", il Cliente potrà decidere di iscrivere la sua numerazione mobile, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, riportato nei medesimi elenchi, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per revocare i consensi precedentemente espressi a tal fine. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità: 1. Per e-mail: [iscrizione@registrodelleopposizioni.it](mailto:iscrizione@registrodelleopposizioni.it) inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni ([registrodelleopposizioni.it](http://registrodelleopposizioni.it)); 2. Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; 3. Tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni (<https://registrodelleopposizioni.it/>), ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

#### **19. Obiettivi di Qualità del Servizio DIGI per l'anno 2026**

Ai sensi delle delibere AGCOM 580/15/CONS, 23/23/CONS e 255/24/CONS, DIGI riporta in tabella gli obiettivi per la qualità dei servizi che si prefigge di raggiungere per l'anno 2026.

**Obiettivi Indicatori di qualità del servizio Full MNVO di cui alla Delibere n.ri 23/23/CONS, 580/15/CONS, e 255/24/CONS per l'Anno 2026**

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
<b>Reclami sugli addebiti</b>	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,5</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	Ore	<b>24</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100%</b>
<b>Accessibilità al servizio voce</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.	%	<b>99%</b>
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>-</b>
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>99%</b>
	Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>-</b>
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	<b>99%</b>
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	%	<b>99%</b>
	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	%	<b>-</b>
	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	%	<b>99%</b>
	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	%	<b>-</b>
	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).	%	<b>99%</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore</b>	a)Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>70</b>
	b)Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>60%</b>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>170</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>300</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>98 %</b>