



CARTA DEI SERVIZI

SprintLink (Italia) S.r.l.

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: Piazza del Popolo, 18, Office 209 & 210, 00187 Roma . tel. 06.36221.1 .
fax 06.36300.184 Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro
3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



INDICE

- 1. Carta dei Servizi**
- 2. Profilo della Società**
- 3. I Nostri Servizi**
- 4. I Nostri Principi**
- 5. Le Nostre Policy**
- 6. La Qualità del Servizio**
- 7. Reclami dei Clienti**
- 8. Indennizzi ai Clienti**
- 9. Fatturazione ai Clienti e Pagamenti**
- 10. Tutela della Riservatezza dei Clienti**
- 11. Customer Care**



1. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di SprintLink (Italia) S.r.l. ("**SprintLink**") si applica a tutti i clienti ed è conforme alle delibere n. 179/03/CSP e n. 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCOM**") in materia di qualità del servizio e Carta dei Servizi. Lo scopo della presente Carta dei Servizi è di fornire ai clienti di SprintLink informazioni esaustive sulla qualità dei servizi forniti e su come questi possano interagire con SprintLink.

2. Profilo della Società

SprintLink è una società di diritto italiano, con sede legale in Via della Camilluccia n. 693, 00135 Roma, Italia (Codice Fiscale: 13032930151, Partita IVA: 06501361007). SprintLink è parte del gruppo Sprint Nextel Corporation operante in Nord America, Sud America, Asia ed Europa. In Italia SprintLink fornisce prodotti e servizi di comunicazione elettronica ad imprese, inclusi altri operatori di telecomunicazione. SprintLink non fornisce i propri servizi ai consumatori. SprintLink commercializza i suoi servizi, principalmente attraverso i propri distributori, a clienti business e ad altri operatori di telecomunicazione in Italia, negli USA e, in generale, a livello internazionale.

3. I Nostri Servizi

In Italia, SprintLink offre una serie di prodotti e servizi di comunicazione elettronica, inclusi servizi dati quali servizi di Protocollo Internet e servizi connessi, *Frame Relay*, ATM, ed altri servizi di trasmissione dati.

4. I Nostri Principi

SprintLink fornisce ai propri clienti servizi di alta qualità, conformandosi ai seguenti principi, in conformità con la legislazione vigente:

- 4.1 Non Discriminazione. SprintLink fornisce i propri servizi assicurando l'uguaglianza di trattamento a prescindere da sesso, razza, età, lingua, colore, disabilità, origine, credo, condizione di reduce di guerra, nazionalità, orientamento sessuale, stato civile, opinioni religiose o politiche dei suoi clienti, e da qualsiasi altra distinzione illecita.
- 4.2 Oggettività, giustizia ed imparzialità. La condotta di SprintLink nei confronti dei propri clienti è basata sui principi di oggettività, giustizia ed imparzialità. Il *Master Service Agreement* ("**MSA**"), ovvero il contratto che disciplina la fornitura di servizi di comunicazione elettronica da parte di SprintLink, così come ogni altra previsione contrattuale applicabile ai servizi di comunicazione elettronica forniti da SprintLink, devono essere interpretati alla luce di tali principi.
- 4.3 Servizi regolari, continui e ininterrotti. SprintLink fornisce i propri servizi in modo regolare, continuo e ininterrotto, ad eccezione di quelle interruzioni necessarie per attività di riparazione e manutenzione. Quando possibile, SprintLink darà ai propri clienti un ragionevole preavviso in relazione ai lavori di riparazione e manutenzione che possano incidere sulla continuità dei servizi. Se i lavori di manutenzione sono eseguiti presso i

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



locali dei clienti, SprintLink concorda la tempistica dei lavori con il cliente e fornisce al personale tecnico idonei tesserini di identificazione.

- 4.4 Diritto di Scelta. Al fine di fornire uno strumento completo e flessibile per adattare i servizi sottoscritti alle preferenze ed esigenze dei propri clienti, le variazioni contrattuali che permettono l'attivazione di servizi aggiuntivi e quelle relative alla cessazione di uno o più servizi sono ugualmente accessibili da parte dei clienti.
- 4.5 Partecipazione. Al fine di mantenere un elevato standard dei servizi forniti, SprintLink accetta ogni commento, osservazione e suggerimento che i propri clienti vogliano fornire. Tali contributi saranno esaminati e riscontrati tempestivamente.
- 4.6 Efficacia ed Efficienza. SprintLink persegue il continuo miglioramento dei propri servizi attraverso l'adozione delle più appropriate soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali.

5. Le Nostre Policy

In conformità alle proprie policy, SprintLink:

- 5.1 Interagisce con i propri clienti con cortesia ed efficienza;
- 5.2 Concorda con i propri clienti le modalità e tempistiche di attivazione iniziale dei servizi;
- 5.3 Invia le fatture per i propri servizi al più tardi quindici giorni prima che i relativi importi diventino esigibili;
- 5.4 Dà ai propri clienti (a) almeno trenta giorni di preavviso, per iscritto, nel caso di cambiamento di piano tariffario e (b) almeno novanta giorni di preavviso, per iscritto, nel caso di cessazione di una tipologia di servizio;
- 5.5 Quando dovuto per legge, dà, su richiesta, tutti i dettagli tecnici, economici e legali, relativi alla fornitura dei propri servizi;
- 5.6 Rende disponibile ai clienti la presente Carta dei Servizi, come eventualmente modificata e/o integrata su base periodica, pubblicandola sul proprio sito web (www.Sprintworldwide.com) ed in qualsiasi altro modo in cui sia previsto dalla legislazione applicabile e/o dalla regolamentazione di settore;
- 5.7 Restituisce ai propri clienti tutti i depositi che questi abbiano pagato ai sensi del MSA o di qualsiasi altra pattuizione contrattuale applicabile a servizi specifici, così come qualsiasi altra somma eventualmente dovuta ai clienti, entro centottanta giorni dalla risoluzione del relativo contratto. Se tali somme non fossero restituite ai clienti entro novanta giorni dalla risoluzione del relativo contratto, SprintLink applicherà un tasso d'interesse su tali somme, in favore del cliente, pari a quello applicato ai sensi del MSA, o di qualsiasi altra stipulazione contrattuale applicabile a specifici servizi, per il caso in cui i clienti non paghino il corrispettivo per i servizi loro forniti, quando tali corrispettivi siano dovuti.

6. La Qualità del Servizio



I servizi forniti da SprintLink sono continuamente sottoposti a revisione interna allo scopo di soddisfare le aspettative dei propri clienti. Ai sensi delle delibere dell'AGCOM n. 179/03/CSP e n. 131/06/CSP, SprintLink adotta una serie di indicatori, definizioni e metodi di misurazione della qualità del servizio ("QoS"), e fissa standard generali di QoS, su base periodica. Gli indicatori di QoS correnti e gli standard generali dipendono dal tipo di servizio fornito, ma generalmente includono:

- (i) Tempistica per la (iniziale) attivazione del servizio;
- (ii) Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso;
- (iii) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- (iv) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- (v) Addebiti contestati dai clienti.

Specifici indicatori di qualità e standard sono pattuiti con ciascun cliente al momento della conclusione del relativo contratto e sono inseriti nel contratto stesso. Informazioni dettagliate su tali standard sono disponibili nell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

7. Reclami dei Clienti

I Clienti possono presentare reclami, senza costi aggiuntivi, nel caso in cui ritengano che i servizi forniti da SprintLink, abbiano subito malfunzionamenti o prestazioni non adeguate, o se ritengono che SprintLink abbia violato i termini del MSA, di qualsiasi stipulazione contrattuale applicabile a servizi specifici, oppure della presente Carta dei Servizi.

Si può presentare reclamo per telefono, a mezzo posta, via fax o via e-mail.

SprintLink esaminerà e risponderà alle istanze dei clienti entro quarantacinque giorni dal ricevimento delle stesse.

Se il reclamo è accettato, SprintLink indicherà in che modo le irregolarità siano state sanate e come il cliente possa essere indennizzato per i disservizi che possa aver subito.

Se il reclamo è respinto, in quanto SprintLink ritiene che non sia fondato, SprintLink risponderà al cliente per iscritto, indicando quali controlli e verifiche siano stati eseguiti e quanto sia stato accertato.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto del modo in cui il suo reclamo sia stato esaminato, potrà iniziare una procedura di conciliazione avanti al CORECOM competente o ad altri organismi idonei, ai sensi della delibera AGCOM n. 173/07/CONS. SprintLink informerà il cliente in merito a come dare inizio a tale procedura.

Qualora la procedura di conciliazione non abbia successo avanti al CORECOM competente o ad altri organismi preposti, potrete decidere di portare la controversia di fronte all'AGCOM o al Tribunale competente.



8. Indennizzi ai Clienti

Se l'AGCOM o l'autorità giudiziaria competente, con decisione definitiva, stabilisce che SprintLink ha violato i termini contrattuali stabiliti nel MSA, in qualunque altra pattuizione contrattuale applicabile a servizi specifici, o le proprie obbligazioni relative alla QoS, il cliente sarà indennizzato come segue:

- (i) Previa tempestiva richiesta, il cliente sarà indennizzato mediante crediti di servizio come segue: per il servizio di Multiprotocol Label Switching (MPLS) in Europa, se il ritardo medio di rete è superiore a 45ms, o la perdita di pacchetto di rete è superiore a 0,1% o il jitter di rete è uguale o superiore a 2ms, SprintLink emetterà in favore del cliente crediti di servizio uguali al cento per cento (100%) dei corrispettivi mensili periodici (ricorrenti) per ogni porta interessata, a condizione che tale credito di servizio, unitamente a qualsiasi altro credito di servizio relativo alla performance della rete, non sia superiore ai corrispettivi mensili ricorrenti totali dovuti dal cliente in relazione alle porte interessate, o al centocinquanta per cento (150%) dei corrispettivi non ricorrenti per le porte interessate, ed inoltre a condizione che l'ammontare totale cumulativo dei crediti di servizio emessi nel corso di un anno contrattuale non ecceda il venti per cento (20%) dei corrispettivi complessivi mensili ricorrenti del cliente per tutte le porte ed i corrispettivi per i Managed Network Services (MNS) fatturati nel corso dell'anno contrattuale.

Per il servizio di MPLS tra l'Europa ed alcuni punti in Nord America, se il ritardo medio di rete è superiore a 95ms, o la perdita di pacchetto di rete è superiore a 0,1% o il jitter di rete è uguale o superiore a 2ms, SprintLink emetterà in favore del cliente crediti di servizio uguali al cento per cento (100%) dei corrispettivi mensili periodici (ricorrenti) per ogni porta interessata, a condizione che il credito di servizio, unitamente a qualsiasi altro credito di servizio relativo alla performance della rete, non sia superiore ai corrispettivi mensili ricorrenti totali dovuti dal cliente in relazione alle porte interessate, o al centocinquanta per cento (150%) dei corrispettivi non ricorrenti per le porte interessate, ed inoltre a condizione che l'ammontare totale cumulativo dei crediti di servizio emessi nel corso dell'anno contrattuale non ecceda il venti per cento (20%) dei corrispettivi mensili ricorrenti del cliente per tutte le porte ed i corrispettivi per i MNS fatturati nel corso dell'anno contrattuale.

- (ii) In ogni caso, anche in assenza di richiesta da parte del cliente, verrà emesso un credito di servizio a favore del cliente pari al 50% dei corrispettivi non ricorrenti di installazione delle porte nel caso in cui l'installazione iniziale del servizio avvenga con ritardo rispetto alle obbligazioni contrattuali di SprintLink, ciò a condizione che tale credito di servizio, unitamente ad ogni altro credito di servizio relativo alla consegna del servizio, non sia superiore ai corrispettivi mensili ricorrenti totali dovuti dal cliente in relazione alle porte interessate, o il centocinquanta per cento (150%) dei corrispettivi non ricorrenti per le porte interessate, ed inoltre a condizione che l'ammontare totale cumulativo dei crediti di servizio emessi nel corso dell'anno contrattuale non ecceda il 20% dei corrispettivi mensili ricorrenti del cliente per tutte le porte ed i corrispettivi per i MNS fatturati nel corso dell'anno contrattuale.

Il cliente sarà indennizzato ai sensi dell'articolo 8. (ii) se l'attivazione iniziale del servizio avvenuta con ritardo rispetto alle tempistiche pattuite nel MSA o in altre condizioni contrattuali specifiche

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



applicabili al servizio sia imputabile a SprintLink. Il cliente sarà indennizzato in tutti quei casi in cui l'indennizzo sia dovuto ai sensi di legge e/o della regolamentazione di settore applicabile.

SprintLink accrediterà al cliente gli importi da essa dovuti nella prima fattura emessa successivamente alla venuta in essere del credito. Su richiesta del cliente, gli importi dovuti da SprintLink saranno rimborsati al cliente ai sensi dell'art. 11 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

Si fa presente che i termini in maiuscolo che non siano definiti nel presente articolo, sono definiti nel MSA e nella relativa documentazione.

9. Fatturazione ai Clienti e Pagamenti

9.1 Salvo quanto diversamente stabilito nel MSA ed in qualsiasi altra pattuizione contrattuale applicabile a servizi specifici, SprintLink comincerà a fatturare al cliente gli importi complessivi non ricorrenti o ricorrenti alla data più lontana tra:

- A. La data in cui i prodotti o servizi sono installati e resi disponibili; e
- B. La data di consegna specificata nell'ordine rilevante effettuato dal cliente.

9.2 Se la consegna del prodotto o servizio che deve essere fornito da SprintLink avviene con ritardo, e tale ritardo è imputabile al cliente, SprintLink fatturerà tali prodotti e/o servizi al cliente con decorrenza dalla data di consegna specificata nell'ordine.

9.3 Il cliente pagherà le fatture di SprintLink nella valuta in cui sono emesse entro trenta giorni dalla data di emissione della relativa fattura ("**Data di Scadenza**"). Se il cliente non effettua il pagamento entro dieci giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento da parte di SprintLink, SprintLink può sospendere la fornitura o risolvere i contratti per i relativi prodotti o servizi. Il cliente non può compensare le somme relative ad una fattura contestata con i pagamenti dovuti in relazione ad altri prodotti e/o servizi.

9.4 Se il cliente non paga i corrispettivi per i servizi quando questi sono dovuti, SprintLink applicherà al cliente un interesse su quei corrispettivi pari all'1,5% al mese, del saldo insoluto, o il tasso massimo previsto dalla legge.

9.5 Se il cliente contesta un corrispettivo in buona fede, può sospendere il pagamento di tale corrispettivo qualora: (a) paghi tempestivamente tutti i corrispettivi non contestati; e (b) entro trenta giorni dalla Data di Scadenza, fornisca a SprintLink una spiegazione dettagliata dei motivi per i quali contesta il corrispettivo. Il cliente deve collaborare con SprintLink per la risoluzione tempestiva di qualsiasi contestazione relativa ai corrispettivi. Se SprintLink stabilisce, in buona fede, che il corrispettivo contestato sia dovuto, SprintLink ne darà comunicazione al cliente e, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, il cliente dovrà pagare il relativo corrispettivo. Se la contestazione si riferisce ad errori di fatturazione, SprintLink può accreditare o addebitare, a seconda dei casi, la differenza netta tra qualsiasi eccedenza o difetto di prezzo che siano rilevati. In ogni caso, se il cliente dichiara, con specifico reclamo all'AGCOM, che terzi abbiano fraudolentemente utilizzato la propria connessione di rete, i pagamenti delle somme relative a tali asserite frodi possono essere sospesi fino al momento della decisione da parte dell'AGCOM.

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



9.6 Se SprintLink emette una fattura nella valuta locale, i corrispettivi si baseranno sull'importo in Dollari USA stabilito nel relativo ordine, ed i corrispettivi in valuta locale nella fattura si calcoleranno in conformità al tasso di cambio con il Dollaro USA. Salvo quanto previsto dalla legge locale, il tasso di cambio applicato da SprintLink sarà quello medio della Bank of America per il mese in cui il relativo ordine è stato sottoscritto. I clienti pagheranno nella valuta indicata in fattura.

9.7 Se il cliente rivende i servizi a terzi utenti finali, dovrà comunque pagare tutti gli importi fatturati da SprintLink e non potrà detrarre da tali importi le somme che non abbia potuto riscuotere da tali utenti finali.

10. Tutela della Riservatezza dei Clienti

10.1 SprintLink tratterà i dati personali del cliente secondo le previsioni del d.lgs n. 196 del 30 giugno 2003 (" **Codice della Privacy**").

10.2 I clienti avranno il diritto di accedere ai propri dati personali a disposizione di SprintLink e qualsiasi altro diritto in relazione ai propri dati personali trattati da SprintLink, ai sensi del Codice della Privacy.

10.3 La Privacy Policy di SprintLink International è disponibile sul sito www.sprintworldwide.com.

11. Customer Care

Qualora i clienti abbiano domande, commenti o suggerimenti su qualsiasi aspetto dei servizi di SprintLink, potranno contattare il servizio di customer care di SprintLink come segue:

Telefono: 800. 876. 897 (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20)

Fax: 0039 06 36300184

Email: crc.europe@sprint.com

Indirizzo di Posta: Via della Camilluccia n. 693, 00135 Roma

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



SprintLink (Italia) S.r.l.

QUALITA' DEL SERVIZIO - INDICATORI E STANDARD

SprintLink (Italia) S.r.l. ("SprintLink") è consapevole del fatto che il trasferimento di dati è un'attività fondamentale per il business dei propri clienti, e che i propri clienti necessitano di una rete su cui possano fare affidamento. SprintLink, perciò, cerca di fornire ai clienti servizi di alta qualità e che garantiscano costantemente affidabilità. Al fine di assicurare che le esigenze dei singoli clienti siano soddisfatte, SprintLink dialoga e pattuisce con i propri clienti, al momento della sottoscrizione del relativo contratto, quali profili della prestazione siano rilevanti per il cliente e quali specifici elementi debbano essere inseriti, quali impegni contrattuali, nel MSA e nella relativa documentazione. I livelli specifici sono determinati dal tipo di prodotto o servizio fornito al cliente e dal livello di qualità del servizio richiesto dal cliente stesso. Di seguito sono elencate le categorie standard di qualità del servizio e il livello di qualità di SprintLink in relazione ai servizi di accesso ad Internet e di trasmissione dati.

<u>Indicatori della Qualità del Servizio</u>	<u>Esempio di indicatore di SprintLink</u>
1. Tempistica per la (iniziale) attivazione del servizio	L'attivazione del servizio (Customer Commit Date (CCD)) è fornita: <ul style="list-style-type: none">▪ nel 95% dei casi in 150 giorni;▪ nel 99% dei casi in 225 giorni; L'obiettivo di SprintLink è di fornire l'attivazione del servizio (CCD) nell'85% dei casi nel termine contrattualmente previsto. Nota: la CDD è determinata dopo aver ricevuto l'ordine completo. Gli indicatori sono misurati dal sito del singolo cliente.
2. Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso.	Disponibilità Complessiva come Determinata per Prodotto - l'obiettivo di SprintLink è: rapporto pari a 99% ed oltre su base annua. Nota: gli indicatori sono misurati dal sito del singolo cliente
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo Medio di Riparazione dei malfunzionamenti del servizio (MTTR) Gli obiettivi temporali di riparazione dei malfunzionamenti MTTR sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none">a) 80% delle riparazioni entro 4 oreb) 95% delle riparazioni entro 8 orec) tempo medio di riparazione: 7 ore
4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza clienti dell'operatore	Tempo di risposta – Velocità media di risposta. L'obiettivo di SprintLink è di 30 secondi come performance complessiva per centro Obiettivi di livello di servizio: 80% delle chiamate entranti risposte in meno di 30 secondi come performance complessiva per centro
5. Addebiti contestati dai clienti	L'obiettivo di SprintLink è: 15%
6. Altri indicatori	Ritardo del Backbone Perdita del Pacchetto Jitter

Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081



Sprintlink (Italy) Srl

Sede Legale: via della Camilluccia 693, 00135 Roma . tel. 06.36221.1 . fax 06.36300.184

Capitale sociale sottoscritto euro10.400,00 capitale sociale versato euro 3.120,00

P.I.06501361007 C.F. 13032930151 R.E.A.1610081