

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Milano, 16 settembre 2010

Spettabile
AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
Centro direzionale ISOLA B5 – TORRE FRANCESCO
80123 NAPOLI

La scrivente società segnala di aver inoltrato in data 8 settembre 2010 al Ministero dello Sviluppo Economico - COMUNICAZIONI - comunicazione di inizio attività di cui all'art. 25 del Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.L. 259/2006 e art. 31 D.L. 177/2005).

La scrivente ha dichiarato di voler offrire al pubblico un servizio di accesso condizionato mediante la distribuzione agli utenti di smart-card, in abbonamento, prepagate e/o ricaricabili per l'abilitazione alla visione di programmi da diffondersi a mezzo di uno o più operatori di rete con i quali avrà, precedentemente all'avvio del servizio stesso, sottoscritto i necessari accordi.

INOLTRA

Per Vostra preventiva approvazione, la "carta dei servizi" redatta secondo quanto disposto dalla delibera 278/04/CSP .

Nel restare a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e/o documentazione si rendesse necessario produrre, si porgono distinti saluti.

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.



SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PARTE PRIMA – I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 PREMessa
- 1.2 IL FORNITORE DEL SERVIZIO SDET S.R.L.
- 1.3 EGUAGLIANZA, TRASPARENZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
- 1.4 CONTINUITÀ
- 1.5 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ
- 1.6 TUTELA DELLA RISERVATEZZA
- 1.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

PARTE SECONDA – IL SERVIZIO

- 2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
- 2.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE TERZA – CONDIZIONI CONTRATTUALI

- 3.1 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO - DURATA - MODIFICHE
- 3.2 RECESSO E RIMBORSI

PARTE QUARTA – RAPPORTI CON I CLIENTI

- 4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI
- 4.2 RECLAMI
- 4.3 PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

PARTE QUINTA – TUTELA DEI MINORI

- 5.1 TUTELA DEI MINORI

PARTE SESTA - LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO, INDENNIZZI

- 6.1 INDICATORI DI QUALITÀ
- 6.2 INDENNIZZI

ALLEGATO A – OBIETTIVI DI QUALITÀ CHE SDET SI PREFIGGE DI RAGGIUNGERE PER L'ANNO 2010

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMessa

SDET S.r.l. (di seguito anche "Sdet"), con sede legale e operativa in Milano – Via Mambretti 9, , adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 278/04/CSP (emessa in data 10 dicembre 2004, relativa alla "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249").

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Sdet nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi.

In particolare, attraverso la Carta dei Servizi, Sdet indica - tra l'altro - una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai

clienti di verificarne l'effettiva realizzazione, e fornisce informazioni utili ai clienti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "Contratto"), che disciplinano il rapporto contrattuale in essere con i clienti di Sdet (di seguito "Clienti"). La Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Contratto sono disponibili sul sito www.nitegate.it, ovvero presso i rivenditori del servizio offerto da Sdet.

Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

1.2 IL FORNITORE DEL SERVIZIO SDET S.r.l.

Sdet opera in quanto titolare dell'Autorizzazione Generale di cui all'art. 31 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005 n. 177 ed in conformità alle normative nazionali, comunitarie e, ove del caso, estere applicabili.

Le seguenti disposizioni, redatte in conformità alla citata delibera n. 278/04/CSP, si riferiscono al Servizio denominato "Nitegate" (di seguito anche "Servizio") avente ad oggetto la trasmissione di contenuti e/o servizi interattivi a pagamento in tecnica digitale terrestre.

Il Servizio è destinato esclusivamente ad un pubblico adulto ed è quindi fruibile e/o acquistabile solo da soggetti che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età.

Sdet fornisce al pubblico il Servizio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

1.3 EGUAGLIANZA, TRASPARENZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Sdet eroga il Servizio ispirandosi a criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialità di trattamento tra i Clienti, senza differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i Clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui Sdet offre il proprio Servizio) e tra diverse categorie o fasce di clienti.

Le attività di Sdet si ispirano a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In base a tali criteri sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle Condizioni Generali di Contratto; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolatrici di settore.

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965



1.4 CONTINUITÀ

L'erogazione del Servizio da parte di Sdet è regolare, continuativa e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad un eventuale guasto, nonché a cause di forza maggiore.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione programmati, Sdet adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti.

In ogni caso, Sdet informa in anticipo i propri Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, specificando la presumibile durata dell'interruzione e indicando il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate al riguardo attraverso il sito web www.nitegate.it, il risponditore automatico 24 ore su 24 al numero 199 28 00 13, tramite operatore del call center al numero 199 28 00 13

Qualora si renda necessario un intervento presso la sede del Cliente, Sdet concorda in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento e il tecnico incaricato si presenterà presso il domicilio dell'utente con apposito tesserino di riconoscimento.

1.5 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

L'attività di Sdet è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità. Ciò si traduce, in particolare, nell'utilizzo di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico.

In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, Sdet si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura del Servizio, al recesso dal Contratto, alle variazioni contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

1.6 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Sdet garantisce al Cliente la tutela di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. Inoltre, Sdet garantisce al Cliente di esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono nella disponibilità di Sdet.

1.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Sdet persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Servizio erogato, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

PARTE SECONDA – IL SERVIZIO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio offerto da Sdet consiste nella trasmissione dei seguenti contenuti in tecnica digitale terrestre: 4 canali Adult.

Il Servizio è fruibile esclusivamente da soggetti maggiorenni e solo a seguito dell'inserimento dell'apposita tessera (di seguito "Tessera Nitegate") all'interno di un box interattivo digitale terrestre abilitato (di seguito "Box Interattivo Abilitato") e a seguito dell'attivazione della Tessera Nitegate tramite l'apposita Carta di Ricarica. La fruizione del Servizio è subordinata altresì alla sussistenza delle condizioni tecniche di seguito indicate al successivo paragrafo a).

Il Servizio sarà disponibile dalle ore 00.00 alle ore 06.00 di ogni giorno. Il Servizio è destinato esclusivamente ad un pubblico adulto ed è quindi acquistabile e/o fruibile solo da soggetti che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 del c.c.

La visione ai minori può essere inibita utilizzando la funzione Parental Control con il relativo codice PIN. L'abilitazione del Parental Control avviene tramite un'apposita funzione del Decoder.

a) Condizioni tecniche

Il Servizio è fruibile subordinamente alla sussistenza delle seguenti condizioni tecniche:

- a) allocazione del Box Interattivo Abilitato all'interno di una delle aree di copertura indicate sul sito internet www.nitegate.it o attraverso il Call Center al numero 199 28 00 13;
- b) adeguata ricezione del segnale;
- c) Box Interattivo Abilitato conforme: (i) allo standard MHP, (ii) alle indicazioni contenute nel documento "DGTVi DBook v1 Compatible DTT receivers for the Italian market" (pubblicato dall'associazione DGTVi nel settembre 2004) e (iii) ai requisiti definiti da Sdet e disponibili sul sito internet www.nitegate.it;
- d) Box Interattivo Abilitato in possesso di un software aggiornato in fabbrica o via etere;
- e) impianto di antenna installato a regola d'arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e idoneo alla ricezione del segnale digitale terrestre in termini di orientamento dell'antenna e centralina;
- f) sintonizzazione dei contenuti dell'offerta Nitegate nel Box Interattivo Abilitato.

b) Carta di Ricarica

Sdet mette a disposizione del Cliente i seguenti tagli di Carta di Ricarica:

- a) una Carta di Ricarica del valore di 30€, utilizzabile per un periodo di trenta notti consecutive a partire dalla carica della Tessera Nitegate;

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965



b) una Carta di Ricarica del valore di 60€, utilizzabile per un periodo di novanta notti consecutive a partire dalla carica della Tessera Nitegate;

c) una Carta di Ricarica del valore di 110€, utilizzabile per un periodo di centottanta notti consecutive a partire dalla carica della Tessera Nitegate.

Il taglio delle Carte di Ricarica può essere modificato da Sdet sia con riferimento al periodo di visione che al costo. Le eventuali variazioni saranno comunicate da Sdet sul sito internet www.nitegate.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla immissione sul mercato delle Carte di Ricarica medesime.

Le Tessere Nitegate e le Carte di Ricarica possono essere acquistate presso i rivenditori autorizzati. L'elenco aggiornato è disponibile sul sito www.nitegate.it.

2.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a seguire la procedura qui di seguito descritta.

Il Cliente è tenuto a:

a) prendere nota del numero di serie riportato sul retro della Tessera Nitegate;

b) inserire la Tessera Nitegate in un Box Interattivo Abilitato;

c) sintonizzare il Box Interattivo Abilitato sul canale Nitegate – Attivazione, durante le ore di programmazione;

d) prendere nota del codice segreto riportato sotto la parte argentata sulla Carta di Ricarica.

Successivamente, il Cliente può concludere la fase di attivazione della Tessera Nitegate procedendo secondo una delle seguenti modalità:

a) inviando un sms al numero 340 433 10 20 con il testo: "carica" [spazio] numero di serie della Tessera Nitegate [spazio] dal codice segreto. Es. carica[spazio]12345678901[spazio]1234567890123456. Il costo dell'SMS varia a seconda del piano tariffario dell'operatore telefonico utilizzato;

b) contattando il numero 199 28 00 13;

c) collegandosi al sito www.nitegate.it all'interno dell'area servizi e cliccando su "attivazione".

L'attivazione della Tessera Nitegate avviene di norma entro 15 (quindici) minuti.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui la Tessera Nitegate non dovesse essere attiva entro 15 (quindici) minuti dall'attivazione, il Cliente sarà tenuto a ripetere nuovamente la procedura descritta al precedente paragrafo. In caso di ulteriore fallimento della procedura di attivazione il Cliente può contattare il Centro Servizi al numero 199 28 00 13.

Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione della Tessera Nitegate, così come eventuali variazioni delle modalità attualmente esistenti, saranno comunicate sul sito internet www.nitegate.it oppure disponibili attraverso il Centro Servizi al numero 199 28 00 13 con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

PARTE TERZA – CONDIZIONI CONTRATTUALI

3.1 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO - DURATA - MODIFICHE

a) Conclusione

Il Contratto tra Sdet ed il Cliente si conclude nel momento dell'acquisto da parte del Cliente della confezione contenente la Tessera Nitegate e la Carta di Ricarica (di seguito la "Confezione").

Il Contratto è altresì eseguito dal Cliente mediante l'acquisto, di volta in volta, delle singole Carte di Ricarica e la procedura di ricarica della Tessera Nitegate.

b) Durata

Il Contratto con il Cliente ha durata fino alla scadenza dell'ultima Carta di Ricarica acquistata dal Cliente.

c) Modifiche

Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali sono comunicate sul sito internet www.nitegate.it con un preavviso di 15 (quindici) giorni dalla loro entrata in vigore.

In caso di modifiche del Servizio il Cliente può recedere secondo le modalità e nei termini di cui al successivo art. 3.2.

3.2 RECESSO E RIMBORSI

Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto con preavviso di 15 (quindici) giorni mediante invio di raccomandata r.r. a Direzione Nitegate Sdet S.r.l. – via Mambretti 9 - Milano. Qualora receda successivamente all'acquisto di una Carta di Ricarica, ma prima di aver eseguito la procedura per la ricarica della Tessera Nitegate, il Cliente può richiedere a Sdet il rimborso dell'intero costo della Carta di Ricarica non utilizzata.

Qualora il Cliente receda dal Contratto successivamente alla esecuzione della procedura di ricarica della Tessera Nitegate, ma prima della scadenza della durata della Carta di Ricarica, il Cliente può richiedere a Sdet il rimborso della percentuale di costo della Carta di Ricarica corrispondente al periodo di non utilizzo della stessa decorrente dalla data di efficacia del recesso fino alla scadenza della Carta di Ricarica.

In entrambi i casi il Cliente deve richiedere il rimborso previsto mediante invio di specifica richiesta con raccomandata r.r. da inoltrarsi unitamente alla comunicazione di recesso. Tale richiesta deve essere corredata dei dati (nominativo, indirizzo e recapito telefonico) necessari per poter procedere al rimborso che avviene mediante invio da parte di Sdet di assegno circolare, nonché della Tessera Nitegate.

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965



Resta specificamente inteso che qualsiasi rimborso è subordinato alla restituzione della Tessera Nitegate da parte del Cliente ed alla verifica da parte di Sdet che la stessa non sia stata manomessa e/o danneggiata dal Cliente medesimo.

PARTE QUARTA – RAPPORTI CON I CLIENTI

4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI

Sdet mette a disposizione dei Clienti un apposito Centro Servizi che potrà essere contattato al n. 199 28 00 13 o al diverso numero indicato da Sdet nel sito Internet www.nitegate.it, per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative al Servizio.

In caso di malfunzionamenti che perdurino per più di 5 giorni, e che siano imputabili alle caratteristiche intrinseche della Tessera Nitegate, il Cliente può richiedere la sostituzione della Tessera Nitegate. In tal caso il Cliente è tenuto a contattare il Centro Servizi al numero 199 28 00 13 per attivare le necessarie verifiche preliminari ed avviare l'eventuale procedura di sostituzione.

Sdet si riserva il diritto di non effettuare alcuna sostituzione della Tessera Nitegate in caso di malfunzionamenti derivanti da (i) manomissioni o danneggiamenti imputabili al Cliente (ii) mancanza delle condizioni tecniche di cui al precedente art. 2.1 lettera a). Al di fuori delle predette ipotesi di malfunzionamento, Sdet provvede a riparare, sostituire, restituire la Tessera Nitegate, a seconda del problema riscontrato, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione da parte del Cliente.

4.2 RECLAMI

Eventuali reclami, richieste, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione del Servizio possono essere effettuati dai Clienti mediante comunicazione:

a) telefonica al n. 199 28 00 13; il costo della telefonata da rete fissa è 2,4 centesimi di euro al minuto con addebito alla risposta di 6 centesimi di euro. Per le chiamate da cellulare il costo dipende dall'operatore di appartenenza e comunque non può essere superiore a 42 centesimi di euro al minuto con addebito alla risposta di 15,5 centesimi di euro. I costi sono IVA inclusa.

b) con lettera raccomandata A/R da inviare a Sdet, direzione Nitegate Via Manbretti, 9 20157 Milano; c) via e-mail al seguente indirizzo: direzione@nitegate.it.

Sdet assicura altresì ai propri clienti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate. In particolare, Sdet informa il cliente che Tutti i reclami segnalati dagli utenti saranno

acquisiti dal Servizio Clienti e memorizzati su un apposito sistema informativo che ne garantisce la tracciabilità.

Sdet riferisce all'utente in merito all'esito del reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione dello stesso.

In particolare:

- (i) in caso di accoglimento del reclamo, Sdet indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- (ii) in caso di rigetto Sdet fornisce all'utente per iscritto la risposta in esito al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

4.3 PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie inerenti all'applicazione del Contratto è competente il Foro di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicato nel territorio dello Stato italiano, fermo restando il previo ricorso alle procedure previste dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti").

PARTE QUINTA – TUTELA DEI MINORI

5.1 TUTELA DEI MINORI

Il Servizio può essere acquistato e/o fruito esclusivamente da persone fisiche maggiorenni che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 del c.c.

La visione ai minori può essere inibita utilizzando la funzione Parental Control con il relativo codice PIN. L'abilitazione del Parental Control avviene tramite un'apposita funzione del Decoder. L'utente è tenuto a conservare il PIN scelto in un luogo sicuro. A Sdet non potrà in alcun modo essere reso noto il codice PIN scelto a tal fine dal Cliente. Sdet declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e/o dimenticanza dello stesso.

PARTE SESTA – LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO, INDENNIZZI

6.1 INDICATORI DI QUALITA'

Sdet individua, di anno in anno, gli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei propri Servizi.

Per l'anno in corso Sdet ha individuato gli indicatori di qualità elencati nell'Allegato A alla presente Carta dei Servizi.

In adempimento a quanto prescritto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Manbretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965



278/04/CSP, Sdet comunica e pubblica, annualmente, gli indicatori che misurano la qualità dei Servizi dalla stessa forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

6.2 INDENNIZZI E RIMBORSI

I Clienti potranno inoltrare eventuali richieste di indennizzo e rimborso, solo mediante l'invio di una raccomandata a/r a Sdet, Direzione Nitegate Via Mambretti, 9 Milano, entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla data di manifestazione del disservizio, comunicando il proprio nominativo, il numero di serie della Tessera, il proprio domicilio ed il domicilio presso cui si è manifestato il disservizio nel caso in cui questo fosse diverso da quello dell'utente, un recapito telefonico e il motivo della richiesta di rimborso.

il Servizio Clienti, qualora verifichi la sussistenza del diritto al rimborso e dell'effettivo disservizio, provvederà a reintegrare il credito della Tessera dell'utente

- nel caso di interruzione del Servizio all'interno dell'area di copertura per un periodo di tempo superiore al 10% della durata regolare della singola notte, ossia dalle 00.00 alle 06.00 per un valore pari al prezzo della notte non fruita a causa del disservizio effettivamente riscontrato;

- nel caso di mancato ripristino della corretta erogazione del Servizio entro 48 ore dal momento in cui si è manifestata l'interruzione per un accredito pari al valore del/i Pacchetto/i non fruito/i rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del Servizio.

- nel caso di mancata riparazione, sostituzione, restituzione della Tessera Nitegate, a seconda del problema riscontrato, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione da parte del Cliente che ne abbia diritto ai sensi dell'articolo 10 del Contratto, verrà accreditato al momento della restituzione il valore di un giorno di visione in base al pacchetto acquistato per ogni giorno di ritardo.

Sdet non assume alcuna responsabilità e non garantisce la corretta erogazione del Servizio, con esclusione dunque di qualsiasi indennizzo, nel caso in cui:

- a) i disservizi riscontrati siano di livello inferiore agli Standard di Qualità Garantiti indicati al punto 11.1 del Contratto e nell'Allegato A della presente Carta dei Servizi;
- b) il peggioramento della qualità di ricezione derivi da fenomeni atmosferici;
- c) non sia stata preventivamente verificata la sussistenza delle Condizioni Preliminari di cui al precedente punto 2.1, lett. a);

- d) i malfunzionamenti siano legati all'impianto di antenna e/o al Box Interattivo Abilitato del Cliente;
- e) siano avvenute manomissioni e/o interventi sulla Tessera Nitegate e/o sul Box Interattivo Abilitato non conformi alle istruzioni del Servizio e/o del Box Interattivo Abilitato;
- f) si siano verificate interruzioni totali o parziali della fornitura di energia elettrica presso il domicilio di fruizione del Servizio;
- g) ricorrano situazioni eccezionali o cause di forza maggiore (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, scioperi, terremoti, inondazioni, attentati a tralicci di trasmissione, fenomeni atmosferici di particolare intensità, ecc.).

Gli indennizzi eventualmente dovuti sono corrisposti ai Clienti che ne facciano richiesta, secondo le modalità sopra indicate, mediante invio di assegno circolare all'indirizzo che il Cliente è tenuto ad indicare nella relativa richiesta. Detta richiesta deve altresì specificare: (i) l'anno, il mese, il giorno e l'ora in cui è avvenuto il disservizio; (ii) il domicilio presso cui si è verificato il presunto disservizio; (iii) il numero della Tessera Nitegate; (iv) una descrizione dettagliata del disservizio che sta alla base della richiesta di indennizzo. In alternativa all'invio di assegno circolare, il Cliente può richiedere che gli importi corrispondenti all'indennizzo dovuto gli siano accreditati sulla propria Tessera Nitegate¹.

Sdet si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di indennizzo entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della richiesta nel 98% dei casi.

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965



ALLEGATO A – OBIETTIVI DI QUALITA' CHE SDET SI PREFIGGE DI RAGGIUNGERE PER L'ANNO 2010

INDICATORE	OBIETTIVI DI QUALITA'
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Sdet si impegna ad attivare il Servizio di norma entro 15 (quindici) minuti dall'attivazione della Tessera di Ricarica da parte del Cliente.
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	Sdet si impegna a garantire la continuità di diffusione del Servizio all'interno dell'area di copertura del Servizio medesimo per un tempo non inferiore al 90% della durata regolare della singola notte, ossia dalle 00.00 alle 06.00
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%

SDET – Sicurezza e Difesa Editori Televisivi S.r.l.

Sede Legale: Via A. Mambretti, 9 – 20157 Milano – Tel. 02.33.21.31 r.a. – Fax 02.33.21.33.59
Cap. Soc. € 156.000,00 i.v. – Rea Mi 1887251 Registro Imprese MI e C.f. 06362100965