



## LA CARTA DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE SEA

Attraverso la Carta dei Servizi di Comunicazione, SEA intende garantire alla propria clientela un rapporto trasparente nell'ottica di un continuo miglioramento. La Carta dei Servizi di Comunicazione SEA recepisce i principi stabiliti dalla direttiva sulla qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni individuati dalle delibere della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 78/02/CONS.

La Carta dei Servizi di Comunicazione SEA è pubblicata sul sito istituzionale ([www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu)) nonché richiamata nella documentazione di fatturazione.

Il Servizio Clienti SEA, raggiungibile al numero 0274852500, è disponibile a fornire informazioni in merito alla Carta dei Servizi di Comunicazione SEA.

### Chi siamo

Il Gruppo SEA gestisce il sistema aeroportuale milanese in base alla Convenzione, di durata quarantennale, sottoscritta nel 2001 fra SEA ed ENAC. SEA, gestisce e sviluppa gli aeroporti di Milano Malpensa 1 e 2 e Milano Linate, garantendo anche tramite le società del Gruppo tutti i servizi e le attività connessi, quali l'approdo e la partenza degli aeromobili, la gestione della sicurezza aeroportuale, le prestazioni di handling passeggeri e merci, il continuo sviluppo dei servizi commerciali a passeggeri, operatori e visitatori attraverso un'offerta molto ampia e differenziata. Tra i servizi offerti in ambito aeroportuale rientrano i servizi di comunicazione elettronica, offerti grazie ad una diffusa rete privata di comunicazione, interna ai sedimi aeroportuali di Linate e Malpensa.

### I PRINCIPI DI SEA

Con l'obiettivo di garantire ai propri clienti (di seguito "Clienti") servizi di qualità in continuo miglioramento, tutte le attività di SEA si ispirano ai principi di trasparenza, uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, diritto di scelta nel seguito descritti.

#### Trasparenza

SEA adotta e verifica costantemente il rispetto dei regolamenti applicabili e delle disposizioni contrattuali, garantendone altresì la massima diffusione e conoscenza possibile a tutti i propri Clienti, con l'obiettivo di una comunicazione trasparente, accessibile e di facile comprensione.

#### Uguaglianza ed imparzialità

SEA eroga servizi nel settore delle telecomunicazioni indistintamente a tutti i propri Clienti, senza discriminazione alcuna, prescindendo dunque da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'attività di SEA si uniforma ai criteri di obiettività, trasparenza e imparzialità ed in funzione di essi SEA interpreta le singole clausole di fornitura dei servizi offerti.

#### Continuità

SEA si impegna ad offrire i propri servizi di comunicazione in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, fatti salvi i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.



Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, SEA adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre la durata delle irregolarità e con l'obiettivo di arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti.

#### **Partecipazione**

SEA si impegna, nell'ottica di un efficace soddisfacimento delle esigenze dei propri Clienti, a raccogliere suggerimenti, proposte e quant'altro possa essere utilizzato ai fini del miglioramento dei servizi erogati, nonché della presente Carta dei Servizi di Comunicazione.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti, nonché formulare suggerimenti per migliorare le modalità di erogazione dei servizi. Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (0274852500) oppure all'indirizzo commerciale.tlc@seamilano.eu.

SEA acquisisce periodicamente la valutazione dei propri Clienti circa la qualità dei servizi erogati e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei medesimi servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i propri Clienti.

#### **Cortesia**

SEA intrattiene rapporti con i propri Clienti nel segno del rispetto e della cortesia, agevolando inoltre nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti SEA sono tenuti ad indicare il proprio nome nell'intrattenimento dei rapporti personali e/o telematici con i propri Clienti.

#### **Efficacia ed efficienza**

Con l'obiettivo di garantire una risposta immediata e soddisfacente alle esigenze dei propri Clienti, SEA persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **Diritto di scelta**

SEA rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti consentendo la libera scelta tra i diversi servizi offerti e disponibili sul mercato. SEA si impegna quindi, a tale scopo, alla massima trasparenza ai fini della diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei propri servizi.

#### **GLI IMPEGNI DI SEA**

SEA, con l'obiettivo di garantire il costante miglioramento della soddisfazione dei propri Clienti si impegna a:

- attivare i servizi concordando con i Clienti tempistiche e modalità di intervento;
- rendere disponibile 24 ore su 24 un servizio telefonico, gratuito per i clienti, a cui poter segnalare gli eventi di disservizio;
- rendere disponibile dalle 6 alle 23 un servizio telefonico per richiedere informazioni, avanzare reclami e proporre miglioramenti;
- inviare il Conto SEA, entro 20 giorni dalla scadenza del periodo di riferimento di fatturazione (bimestrale); il Conto SEA è un documento di facile lettura, contenente tutte le informazioni necessarie ai fini di una corretta comprensione da parte dei propri Clienti;
- fornire tempestiva comunicazione in merito ad ogni eventuale modifica in merito alle condizioni economiche e tecniche di offerta;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;



inserire e modificare in qualsiasi momento, senza alcun onere a carico dei propri Clienti, i dati identificativi dei Clienti medesimi nella banca dati; tutto ciò avverrà in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS); fornire tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi; fornire con diverse modalità la presente Carta dei Servizi di Comunicazione SEA e rendere disponibili le condizioni contrattuali.

### **PARAMETRI DI QUALITÀ**

SEA svolge una costante e sistematica attività di rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali parametri di qualità monitorati da SEA sono:

tempo di fornitura del collegamento (cfr. sezione 0 "Attivazione del servizio");

tasso di malfunzionamento per collegamento (è misurato come il rapporto tra le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione di riferimento ed il numero medio di collegamenti attivi nel medesimo periodo); SEA garantisce un valore mediamente inferiore all'1%;

tempo di riparazione dei malfunzionamenti (cfr. sezione 0 "Irregolare funzionamento del servizio");

percentuale di chiamate a vuoto, con riferimento ai servizi di telefonia fissa (è misurata come il rapporto tra le chiamate non andate a buon fine ed il numero totale dei tentativi di chiamata in uno specifico periodo temporale); SEA garantisce un valore mediamente inferiore all'1%.

#### **Attivazione del servizio**

SEA, fatti salvi casi di particolare e specifica difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia fissa entro il 7° giorno lavorativo successivo al perfezionamento del contratto.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai propri Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, SEA indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a SEA, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sezione 0 "Indennizzi".

#### **Irregolare funzionamento del servizio**

SEA si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti bloccanti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, SEA provvede ad informare i propri Clienti in merito al conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione dell'erogazione dei servizi, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati da SEA con almeno con 24 ore di anticipo.



Nel caso in cui SEA non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sezione 0 “Indennizzi”.

#### **Reclami riguardanti gli importi addebitati sul conto SEA**

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a SEA per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

SEA sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da SEA, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto SEA. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da SEA tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto SEA nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, SEA informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, SEA provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto SEA.

Nel caso in cui SEA non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sezione 0 “Indennizzi”.

#### **Fatturazione del servizio**

SEA invierà la fattura al Cliente con almeno 20 (venti) giorni dopo il periodo di competenza e con almeno 30 (trenta) giorno in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

#### **Pagamento del conto SEA**

SEA si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizio offerto. SEA accetterà in ogni caso le seguenti modalità di pagamento mediante bonifico bancario.

SEA si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici servizi erogati.

SEA comunicherà ai propri Clienti le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del Contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a SEA.

Fatto salvo quanto già specificato, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

#### **Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

SEA calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. SEA provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto delle norme sulla “privacy” di cui al Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Tale documentazione conterrà almeno i seguenti elementi:

data, ora di inizio e durata complessiva della conversazione, numero selezionato,



costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

In caso di esplicita richiesta da parte dei Clienti, eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno eventualmente valutate ed offerte a titolo oneroso con tariffe da concordare.

#### **Informazioni ai Clienti**

SEA si impegna a comunicare ai propri Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

alla presente Carta dei Servizi di Comunicazione SEA ed a relative modifiche, per mezzo di appositi avvisi;

alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;

alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura dei servizi;

agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;

ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei servizi;

alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi in eventuali banche dati interne a SEA, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali.

#### **Uso razionale ed educazione al consumo**

SEA promuove:

iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni;

campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi erogati e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

## **SEA E I CLIENTI**

#### **Rapporto tra SEA e i Clienti**

SEA intende limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai propri Clienti. Per tale scopo SEA:

adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate delle forme di pagamento delle prestazioni,

assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati ai propri Clienti e ne garantisce l'accessibilità,

predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei propri Clienti,

offre un servizio telefonico di assistenza guasti attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al quale il Cliente può segnalare disservizi

offre un servizio telefonico nell'orario 06:00 – 23:00 per formulare quesiti legati ai servizi erogati da SEA nonché avanzare eventuali proposte.

#### **Tutela della riservatezza**

SEA si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03.

Il Cliente, in ogni momento:

ha il diritto di essere previamente informato da parte di SEA, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati,



può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

I dati sono conservati presso la sede di SEA sita in Aeroporto Milano Linate 20090 Segrate (MI). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a SEA fax 02/74853000 o [commerciale.tlc@seamilano.eu](mailto:commerciale.tlc@seamilano.eu)

#### **Procedure di reclamo**

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi di Comunicazione.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di SEA per telefono, a mezzo fax, per via telematica, e per iscritto. SEA assicura la riferibilità dei reclami presentati.

SEA fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, SEA informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con SEA, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 182/02/CONS.

#### **Indennizzi**

Nei casi di mancato rispetto dei termini previsti il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di xxx euro per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a xxx euro per ciascun disservizio.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, con espressa esclusione dei danni indiretti.

SEA corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente con il primo Conto SEA utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà nei tempi tecnici alla liquidazione a mezzo bonifico bancario.

#### **L'ambiente**

SEA considera il rispetto dell'ambiente come uno dei propri valori di riferimento e ritiene pertanto di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

Coerentemente con tale impegno, SEA ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale, progettato in conformità alle norme UNI EN ISO 14.000, finalizzato al raggiungimento di una migliore gestione della variabile ambiente, attraverso l'adozione di opportuni strumenti, quali una politica ambientale, sistemi di controllo interni, audit incentrati su alcuni fattori ambientali, specifici interventi formativi.

#### **COME CONTATTARE SEA**

SEA mette a disposizione dei propri Clienti, tutti i giorni 24 ore su 24 per i gusti e 06:00 – 23:00 per tutte le altre informazioni, lo sportello telefonico gratuito "0274852500".

È inoltre a disposizione il sito [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) dove, oltre ad una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, è attiva una casella di posta elettronica ([commerciale.tlc@seamilano.eu](mailto:commerciale.tlc@seamilano.eu)) alla quale è possibile richiedere informazioni.