

Carta dei Servizi

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. STRUTTURA.....	2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
3.1 EGUAGLIANZA	3
3.2 IMPARZIALITÀ	3
3.3 CONTINUITÀ.....	3
3.4 PARTECIPAZIONE	3
3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA	4
4. LA QUALITÀ	4
5. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI.....	5
5.1 SVOLGIMENTO DI PRATICHE E SEGNALAZIONI.....	5
5.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE E DI ALTRI SERVIZI.....	6
5.3 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEI CLIENTI TISCALI	6
5.4 RISPOSTA AI RECLAMI	6
6. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE	7
6.1 TEMPI ATTIVAZIONE.....	7
6.2 RICHIESTA DI RIATTIVAZIONE	7
6.3 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DELLA FORNITURA	7
6.4 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA.....	7
6.5 CALCOLO DEI CONSUMI.....	8
6.6 FATTURAZIONE DEI CONSUMI.....	8
6.7 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	8
6.8 MOROSITÀ	9
6.9 CORRETTEZZA DEI CONSUMI	9
6.10 SOSPENSIONI PROGRAMMATE.....	9
6.11 REPERIBILITÀ	9
6.12 INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI	9
6.13 RIATTIVAZIONE FORNITURA IN CASO DI GUASTI AD IMPIANTO DI PROPRIETÀ TISCALI.....	10
7. LE INFORMAZIONI AL CLIENTE.....	10
7.1 MEZZI D'INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI	10
7.2 COMPORTAMENTI DEL PERSONALE TISCALI VERSO I CLIENTI	10
8. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	11
9. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	11
10. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	10
11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	11
11.1 PROVVISORIETÀ	12

1. Premessa

La Carta dei Servizi Tiscali, nell'ambito di un programma articolato di promozione della qualità e di trasparenza nei rapporti, stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio di fonia vocale nelle aree geografiche d'attività.

La Carta è stata redatta in base allo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e garantisce gli impegni e gli standard nella prestazione del servizio comunicandoli all'opinione pubblica e alle Autorità competenti.

La Carta fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami.

Inoltre la Carta fornisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

Se del caso, ai rapporti contrattuali in essere si applicano le normative sui contratti a distanza (Dlgs. n.185 del 22 maggio 1999) e sui contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali (Dlgs. n.50 del 15 gennaio 1992).

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi.

2. Struttura

Lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 in base al quale è stata redatta la Carta del Servizio è articolato in una serie di punti e di sottopunti che identificano i diversi possibili rapporti tra un'azienda di servizi e un cittadino che diventa suo Cliente.

In questo documento i Clienti Tiscali possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei Servizi erogati.

Nel seguito del documento si definiscono puntualmente e con rigore le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di relazione tra Tiscali ed i suoi Clienti (per es.: servizio di sportello, stipula di contratti, accessi ai dati aziendali).

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti costituiscono obiettivi che Tiscali assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività impegnandosi a pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

La presente Carta del Servizio si articola in diverse parti di cui le più significative sono:

- principi fondamentali cui si ispira l'erogatore del servizio;
- strumenti per l'attuazione di tali principi;
- meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

3. Principi fondamentali

I servizi erogati da Tiscali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei Clienti per quanto riguarda i servizi di fonia fissa.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di chiarezza, d'eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

3.1 Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Tiscali s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza (compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà); garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione (sia nel rapporto diretto che nel rapporto indiretto) i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2 Imparzialità

Nei comportamenti verso i Clienti, Tiscali si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

3.3 Continuità

Tiscali s'impegna ad erogare ai Clienti servizi regolari, continui, senza interruzione.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti nella propria rete o in quella di Operatori interconnessi;
- manutenzioni per garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione ed al mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore.

In questi casi Tiscali s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

3.4 Partecipazione

Tiscali garantisce la partecipazione del Cliente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa sempre:

1. essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area;
 2. verificare attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi;
 3. collaborare per il miglioramento del servizio.
- A tal fine il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Tiscali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n° 675 del 1996 e successive

modifiche ed ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

3.5 Efficienza ed efficacia

Tiscali persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4. La qualità

Sono stati individuati degli standards generali del servizio, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità e degli standards specifici del servizio, intesi come parametri di servizio che il Cliente può percepire in modo immediato e diretto :

- Tempi di risposta alle richieste scritte del Cliente;
- Tempi di risposte ai reclami scritti;
- Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova Clientela;
- Tempo per l'attivazione di una nuova fornitura;
- Tempo per la riattivazione della fornitura;
- Tempo per la cessazione della fornitura;
- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Durata delle sospensioni;
- Tempi di intervento a seguito di richiesta di manutenzione.

Questi standards costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia il grado di soddisfacimento dei Clienti.

Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti e saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello attuale della soddisfazione dei Clienti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;

possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano miglioramenti di efficacia e/o efficienza.

5. Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Tiscali per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- subentri;
- interventi di manutenzione;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

utilizzando:

- sportello telefonico per mezzo di numero gratuito;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

5.1 Svolgimento di pratiche e segnalazioni

Per facilitare l'accesso ai servizi, Tiscali ha predisposto:

- Due numeri gratuiti da telefoni fissi:
 - 130 per i Clienti Privati, operativo tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 24.00;
 - 130 per le Aziende, operativo dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 20:00;

per segnalare guasti, per richiedere informazioni, avanzare reclami, e avviare pratiche di cessazione della fornitura e pratiche di subentro, che dovranno sempre essere perfezionate attraverso l'invio della richiesta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

- Diverse caselle di posta elettronica alle quali è possibile segnalare guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami, e avviare pratiche di cessazione della fornitura e pratiche di subentro.
- Sito Internet sul quale è possibile trovare tutte le informazioni sull'Azienda, sui servizi offerti e sui listini prezzi.
- Uno spazio di "Informazioni e Suggerimenti", all'indirizzo internet <http://assistenza.tiscali.it/supporto>, che consente ai Clienti di inoltrare osservazioni e suggerimenti sui Servizi.

5.2 Modalità di pagamento delle bollette e di altri servizi

All'atto dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- con addebito diretto presso conto corrente bancario (RID);
- per mezzo di carta di credito;
- per contanti, per acquisti di schede presso i rivenditori;
- per versamento in apposito bollettino postale.

5.3 Risposta alle richieste scritte dei Clienti Tiscali

Tiscali si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi:

- alle richieste di informazioni pervenute per iscritto;
- alle richieste di verifica dei dati di traffico;
- alle richieste di annullamento e ricalcolo della bolletta, con l'avvertenza che i tempi sono da considerare al netto dei tempi del recapito postale.

Nel calcolo del tempo di risposta é assunta come riferimento la data del timbro postale o del messaggio di posta elettronica.

5.4 Risposta ai reclami

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- via posta presso Tiscali Servizio Clienti (Loc. Sa Illetta, ss. 195, Km. 2.300, -09122-Cagliari);
- via fax ai seguenti numeri dedicati o ai diversi numeri pubblicizzati da Tiscali anche in relazione ai singoli servizi:
 - 800910028 per l'ufficio gestione contratti;
 - 0704605155 per l'area amministrativa;
 - 800910032 per l'area commerciale;
- via telefono al numero gratuito 130 (da telefoni fissi);
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi o agli indirizzi pubblicizzati da Tiscali anche in relazione ai singoli servizi:
 - infobilling@it.tiscali.com (area amministrativa);
 - assistenza@it.tiscali.com (assistenza generica ai servizi);
 - info@it.tiscali.com. (area commerciale).

A fronte di ogni reclamo Tiscali, utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si sia avvalso il Cliente, si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30

(trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato. In ogni caso Tiscali provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo.

6. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano le durate delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il Cliente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla attivazione di un nuovo servizio alla modifica di un servizio esistente, dalla attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto di eventi non direttamente dipendenti da Tiscali.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate al Cliente, Tiscali si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

E' prassi consolidata di Tiscali rilevare la durata dei singoli processi interni per controllare sistematicamente il rispetto dei tempi standard di seguito riportati ed acquisire informazioni utili al miglioramento dei processi e degli standard stessi.

6.1 Tempi attivazione

Le richieste di attivazione di nuovi servizi o di modifica di servizi esistenti, devono essere comunicate per iscritto a Tiscali. A fronte della richiesta Tiscali procede all'attivazione dei servizi richiesti.

Per queste attività di attivazione Tiscali ha definito i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del servizio:

richieste di nuove attivazioni: $T_{max} = 45$ giorni lavorativi;

richieste di modifica di servizi già attivi: $T_{max} = 45$ giorni lavorativi.

6.2 Richiesta di riattivazione

Quando si richieda la riattivazione della fornitura a seguito di una precedente cessazione, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni (lavorativi) dalla richiesta di attivazione e regolazione del contratto dovrà essere coerente con i seguenti standard:

$T_{max} = 45$ giorni.

6.3 Recesso e Richiesta di cessazione della fornitura

Come esplicitato nei regolamenti contrattuali dei singoli Servizi, Tiscali garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica della modifica delle condizioni

contrattuali. Gli abbonati sono informati con almeno 30 giorni di anticipo delle eventuali modifiche e del diritto di recedere senza penali qualora non accettino le nuove condizioni

Il tempo massimo entro cui Tiscali provvede a disattivare la fornitura dei servizi precedentemente attivati, misurato in giorni (di calendario) dal ricevimento della richiesta del Cliente è il seguente:

$T_{max} = 30$ giorni

Per le tempistiche di cui ai punti 6.1, 6.2, 6.3 Tiscali non sarà responsabile per ritardi dovuti a cause al di fuori del proprio controllo.

6.4 Blocco selettivo di chiamata

Con riferimento ai servizi di telefonia, il Cliente può richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via fax in carta libera ai numeri indicati nella presentazione dei servizi telefonici o utilizzando l'apposito modulo presente *on line* con l'inserimento dei dati richiesti e l'indicazione del numero al quale applicare il blocco.

6.5 Calcolo dei consumi

Tiscali effettua la rilevazione sistematica dei dati di traffico per la rilevazione dei consumi dei suoi Clienti secondo gli standard internazionali in vigore.

In particolare :

- costo calcolato solo sugli effettivi secondi di conversazione in alcuni prodotti con la previsione dello scatto alla risposta.

6.6 Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi é calcolata sulla base delle tariffe in vigore che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.

Il numero di fatture emesse varia in funzione del tipo di servizio utilizzato e dei consumi effettuati.

Il Cliente può rivolgersi a Tiscali per informazioni e chiarimenti sui valori riportati in fattura (es: consumi, tariffe ecc.).

Tiscali invia la fattura al Cliente con anticipo di almeno quindici giorni rispetto alla data del pagamento

6.7 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Tiscali provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti. entro 20 giorni (di calendario) dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Tiscali provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del Cliente ed alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

6.8 Morosità

In caso di morosità Tiscali provvede alla sospensione del servizio. L'Azienda, prima di sospendere il servizio:

- segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

in caso di mancato pagamento, totale o parziale, sospende l'erogazione del servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

6.9 Correttezza dei consumi

Tiscali tiene sotto costante monitoraggio i volumi di traffico per ogni singolo Cliente al fine di rilevare eventuali consumi anomali. In tutti i casi di rilevazione di consumi anomali Tiscali provvede a programmare una verifica per confermare o correggere la rilevazione.

6.10 Sospensioni programmate

Si premette che Tiscali ha attivato quei presidi tecnologici (gruppi di continuità presso gli impianti, telecontrollo e teleallarme ecc.) atti a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio. Allo stesso modo quando si debbano eseguire lavori sulla rete di trasmissione per guasti, modifiche, etc., Tiscali garantisce di mettere in atto le procedure tecniche atte ad evitare interruzioni di erogazione.

Ove siano necessari interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, Tiscali provvede ad informare il Cliente mediante comunicazione via posta elettronica, via posta ordinaria o telefonicamente con almeno 48 h di anticipo.

6.11 Reperibilità

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 24.00 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche e per informazioni relative a tali situazioni.

L'accesso a tale servizio é realizzato tramite il numero gratuito 130.

6.12 Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte della Clientela viene valutato il livello di criticità/urgenza della situazione. Tiscali interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo.

6.13 Riattivazione fornitura in caso di guasti ad impianto di proprietà Tiscali

Tiscali provvede con il proprio personale alla pronta riattivazione del servizio nei tempi tecnici resi necessari dalla natura dei guasti.

7. Le informazioni al Cliente

L'Azienda fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara, e completa informazione i Clienti circa :

- le caratteristiche e la struttura dell'Azienda stessa;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- i prezzi totali;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

Tiscali, concordemente con la normativa applicabile, garantisce al Cliente le prerogative inerenti al trattamento ed utilizzo dei dati personali forniti. Le modalità di esercizio di tali diritti sono specificate nelle informative presenti nei singoli Servizi.

7.1 Mezzi d'informazione verso i Clienti

Tiscali informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle " condizioni Generali dei Contratti di Telefonia Tiscali " in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa direttamente il Cliente sulle procedure di pagamento bollette, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e su gli eventi che é utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle bollette per informazioni di carattere generali (per es. modalità di pagamento delle bollette, fatturazione dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione sul sito Internet www.tiscali.it.

7.2 Comportamenti del personale Tiscali verso i Clienti

Tutto il personale Tiscali é munito di un tesserino di riconoscimento, o altro opportuno strumento di identificazione, con le proprie generalità che é tenuto ad esibire sia all'interno degli uffici Tiscali che all'esterno ed in particolare quando prende contatto, per qualsiasi motivo lavorativo, con il Cliente.

Tutto il personale, nei rapporti con i Clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

8. La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Tiscali rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti Tiscali si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare del grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Tiscali, dovrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tiscali.

Tiscali provvederà entro 45 giorni (di calendario) agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'effettivo ammontare del danno dimostrato dal Cliente. Nel caso di mancato rispetto della tempistica di cui ai precedenti punti 6.1, 6.2, 6.3 Tiscali riconoscerà al Cliente un indennizzo commisurato all'effettivo utilizzo del Servizio fino ad un importo massimo pari a 5,16 € per ogni giorno di ritardo tramite riaccredito nella successiva fattura utile.

10. Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCO www.agcom.it.

I Clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del d.P.R. n. 318/1997.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo http://www.agcom.it/provv/d_182_02_CONS.htm, contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

11. Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

12. Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed a altre modifiche degli elementi qui disciplinati.