

CARTA DEI SERVIZI 50&PIÙ

PARTE PRIMA

PREMESSA

La Carta Servizi di 50&PIÙ NET è redatta in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 179/03/CSP e Delibera 104/05/CSP. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n.2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai clienti ed è vincolante per 50&PIÙ NET.

Art.1- A chi si applica

Questa carta regola i rapporti tra 50&PIÙ NET ed i propri Clienti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori dei Servizi. La carta dei servizi è disponibile sul sito www.50epiunet.it e presso le sedi provinciali di 50&Più Fenacom.

Art. 2 – Assistenza

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: voce, e-mail, fax.. E' possibile effettuare la chiamata al servizio di Customer Care al numero 4701, oppure al numero +39 393 393 4701 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore). Nel caso il Cliente, chiamando il 4701 desidera parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, la chiamata viene trasferita, a pagamento e previo consenso del Cliente, ad un operatore. Il costo della chiamata viene comunicato al Cliente prima del trasferimento della chiamata.

PARTE SECONDA

La qualità secondo 50&PIÙ NET

Art. 3 - Attivazione del Servizio

I Servizi UMTS sono forniti attraverso la rete di H3G S.p.A (di seguito "3") secondo gli standard tecnici e le modalità assicurate da H3G alla propria clientela.

50&PIÙ NET si impegna ad attivare il Servizio voce entro le 48 ore successive alla consegna della USIM. Se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i Clienti), non sarà possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di 50&PIÙ NET indicare una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile. Se il ritardo è imputabile a 50&PIÙ NET, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

Art. 4- Irregolare funzionamento dei Servizi Base

50&PIÙ NET si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici entro il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. 50&PIÙ NET è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per

l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata, e qualora sia necessario interrompere momentaneamente il Servizio, i Clienti interessati saranno informati con almeno 48 ore di anticipo mediante annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul telefono mobile. Nel caso in cui non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi nei limiti previsti da questa Carta.

Art. 5 - Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica

In quanto operatore multimediale, 50&PIÙ NET mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail, fax e lettera. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica 50&PIÙ NET garantisce una risposta entro 96 ore. La risposta potrà essere fornita tramite e-mail, contatto telefonico, sms o fax. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo nei limiti previsti da questa Carta. Per garantire la riservatezza del Cliente e contemporaneamente avere la certezza della sua identità, verranno utilizzate modalità univoche di identificazione che saranno comunicate al momento della sottoscrizione del contratto. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da 50&PIÙ NET in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Art. 6 - Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, 50&PIÙ NET intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. 50&PIÙ NET adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP e di seguito riportati:

- Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 1 Delibera n.104/05/CSP);
- Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP);
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP);
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP). 50&PIÙ NET si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

50&PIÙ NET fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima. In aggiunta agli indicatori fissati dalla Delibera n.104/05/CSP, 50&PIÙ NET adotta i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio, come indicato nell'art. 3 della presente Carta;

- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati all'art. 4 della presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;

- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati (cfr. art 14), e la comunicazione del loro esito entro 45 giorni;

50&PIÙ NET comunica un resoconto sui risultati delle misure di qualità raggiunte secondo le modalità fissate dalla Delibera n.104/05/CSP, in sintesi:

- o 50&PIÙ NET invia all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti nonché annualmente la relazione di cui all'art. 10 della Delibera 179/03/CSP, provvedendo contestualmente alla sua pubblicazione sul

sito web e alla comunicazione all'Autorità dell'indirizzo della relativa pagina ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione;

- o 50&PIÙ NET pubblica nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali e comunica all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- o 50&PIÙ NET invia all'Autorità le informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i Servizi di comunicazioni mobili e personali, curandone gli eventuali aggiornamenti;
- o 50&PIÙ NET pubblica le notizie di cui al punto precedente su almeno due quotidiani a tiratura nazionale a beneficio degli utenti finali.
- o 50&PIÙ NET informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili di terza generazione, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata. In questi casi 50&PIÙ NET si impegna ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo i Clienti interessati.

Art. 7 - Informazioni ai Clienti

50&PIÙ NET assicura l'interfacciamento con il Customer Care, tramite le chiamate al numero 4701, oppure al numero +39 393 393 4701 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore). Nel caso il Cliente, chiamando il 4701 desidera parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, la chiamata viene trasferita, previo consenso del Cliente ed a pagamento, ad un operatore.

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- a) il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi ed opuscoli
- b) le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- c) le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- d) gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
- e) ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

Art. 8- Trattamento del credito residuo per carte prepagate

Per "Credito Residuo" si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della USIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.

In tutti i casi di recesso o disattivazione della USIM prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo:

- a) potrà essere trasferito su altra USIM 50&PIÙ NET ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 50&PIÙ NET;
- b) o in alternativa potrà essere restituito, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 50&PIÙ NET.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, 50&PIÙ NET si rende disponibile a seguito del raggiungimento dell'accordo con gli altri operatori e a condizioni di reciprocità con gli stessi al trasferimento del Credito Residuo tra operatori mobili.

Art. 9- Frodi

50&PIÙ NET si impegna a prevenire le frodi di identità, di traffico. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale.

PARTE TERZA

La tutela

Art. 10- In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di 50&PIÙ NET di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE.

Art. 11- La riservatezza

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente.

Art. 12 - Elenchi telefonici

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

Art. 13 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di 50&PIÙ NET riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Art. 14 - Procedure di reclamo

14.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici:

- o per telefono contattando il Customer Care al numero 4701, oppure al numero +39 393 393 4701 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore). Nel caso il Cliente, chiamando il 4701 desidera parlare con un operatore per accedere ad un servizio di

assistenza avanzata, la chiamata viene trasferita, previo consenso del Cliente ed a pagamento, ad un operatore.

- o via e-mail all'indirizzo 50epiunet@enasco.it
- o lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo Via del Melangolo, n.26 00186 Roma
- o a mezzo fax 06 6872597

Dopo la notifica del reclamo, 50&PIÙ NET fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da 50&PIÙ NET in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

14.2 - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

14.3 - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

Art. 15 - Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di 50&PIÙ NET dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

Tab1-Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da 50&PIÙ NET.

PARAMETRO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	6,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60,00 €
Irregolare funzionamento del servizio	E' forfettario di 10,00 €
Reclami riguardanti gli importi addebitati	6,00 € per ogni giorno di ritardo con un Massimo di 80,00€
Gestione risposta via posta elettronica e reclami	6,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60,00 € per anno

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. 50&PIÙ NET accrediterà la somma dovuta ,a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o un bonifico bancario o una ricarica erogata da 50&PIÙ NET direttamente sul numero del cliente (di pari importo, comprensivo di Iva) di traffico telefonico in caso si tratti di un contratto prepagato.

Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di 50&PIÙ NET, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

Art. 16- I diritti di 50&PIÙ NET

50&PIÙ NET si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo insindacabile giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni 50&PIÙ NET fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi 50&PIÙ NET sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi 50&PIÙ NET possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi 50&PIÙ NET non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.104/05/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2008.

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP adottati da 50&PIÙ NET per l'anno 2008

Indicatore	Valore Obiettivo
<p>Tempo di attivazione del servizio voce (allegato 1 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p>Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Misure:</p> <p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Unità di misura:</p> <p>per la misura a) ore</p> <p>Per la misura b) valore percentuale</p>	<p>Misure:</p> <p>a) 20 ore</p> <p>b) 95%</p>
<p>Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p>Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</p> <p>Misure: Percentile 95% del tempo di ricarica</p> <p>Unità di misura: minuti</p>	<p>Misure:</p> <p>5 min</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p>Definizione dell'indicatore:</p> <p>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata</p>	<p>Misure:</p> <p>Definizione</p> <p>1) 115 sec</p> <p>Definizione</p> <p>2)</p> <p>a) 29 sec</p>

<p>dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;</p> <p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;</p> <p>Misure:</p> <p>Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione e' effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.</p> <p>Definizione 2)</p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Definizioni 1), 2) misura a) secondi Definizione 2) misure b) valore percentuale</p>	<p>b) 60%</p>
<p>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP)</p> <p>Definizione dell'indicatore: la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).</p> <p>Misure: la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).</p> <p>Unità di misura: percentuale</p>	<p>Misure: 95%</p>