

## Carta dei Servizi

### Principi fondamentali

#### Premessa

Tiscali Italia S.p.a. (di seguito Tiscali), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo 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, 254/04/CSP e 131/06/CSP e 244/08/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it).

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

#### 1. Principi fondamentali

##### 1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

- Tiscali assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.
- 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.
- Tiscali garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Tiscali nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

##### 1.2. Continuità

- Tiscali s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.
- Tiscali s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Tiscali informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

## 1.3. Partecipazione

- Tiscali garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area.
- Tiscali verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi.
- Tiscali collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

## 1.4. Efficienza ed Efficacia

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

## 1.5. Chiarezza dei Messaggi

- Tiscali si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

## 1.6. Blocco Selettivo di Chiamata

- Tiscali si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS, 179/03/CSP, 418/07/CONS e 97/08/CONS predisponendo strumenti e misure atte a tutelare gli utenti e in particolar modo a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione.
- A far data dal 30/06/2008 tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate per la clientela privata in maniera automatica in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 97/08/CONS.
- Il Cliente a tal fine, con l'ausilio di un codice PIN potrà richiedere lo sblocco/blocco in modalità selettiva delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo. Analoga procedura sarà disponibile inviando una richiesta via fax, utilizzando un apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web: <http://assistenza.tiscali.it/>.
- I Clienti appartenenti alla categoria "Affari" potranno richiedere il blocco totale o parziale per i servizi a sovrapprezzo inviando una richiesta via fax, utilizzando un apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <http://business.tiscali.it/assistenza/>.
- Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, si procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il Cliente.

## 1.7. Codice di Migrazione

- Tiscali si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, secondo quanto stabilito dalla delibera 274/07/CONS e 52/09/CIR al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore.
- Il Cliente può reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio nel documento di fatturazione o richiedendolo al Servizio Clienti privati Tiscali al numero 130 o al Servizio Clienti affari al numero 192.130.

## 2. Qualità dei servizi

### 2.1. Indici di qualità dei servizi

Tiscali svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, 104/05/CSP e n. 79/09/CSP, Tiscali pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

**2.1.1** Ai sensi della Delibera Agcom n. 254/04/CSP, gli **indicatori di qualità relativi alla telefonia fissa** monitorati da Tiscali sono di seguito riportati:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, si intende il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso, si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti, si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempo di risposta del servizio tramite operatore, Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.
- Fatture contestate, si intende la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Accuratezza della fatturazione, si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection, ossia il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

#### **Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2015 (Delibera n. 254/04/CSP)**

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione</b>	<b>Obiettivi di qualità per l'anno 2015</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile.	Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore; Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>55 gg.</b>  Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>90 gg.</b>  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: <b>96%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizi diretti forniti con proprie strutture: <b>N/A</b> Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: <b>7,5%</b> Servizi indiretti in modalità CPS: <b>&lt;=1%</b>

<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Servizi diretti forniti con proprie strutture 1. Percentile 80: - <b>N/A</b> 2. Percentile 95: - <b>N/A</b> Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore 1. Percentile 80: <b>45 ore</b> 2. Percentile 95: <b>100 ore</b> Servizi indiretti in CPS 1. Percentile 80: <b>48 ore</b> 2. Percentile 95: <b>72 ore</b>
<b>Tempi di risposta del servizio tramite operatore</b>	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>50"</b>  Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": <b>30%</b>
<b>Fatture contestate</b>	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.  <b>0,95%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.  <b>1%</b>
<b>Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection</b>	Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.	Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>30 gg</b>  Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>60 gg.</b>

<sup>9</sup> Tiscali attiva il servizio soltanto agli utenti collegati in accesso disaggregato (ULL) fornito dall'incumbent.

**2.1.2** Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli **indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa** monitorati da Tiscali sono i seguenti:

- Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso, ovvero il rapporto tra il numero di segnalazioni di effettivo malfunzionamento e numero medio di linee d'accesso in banda larga.
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti, ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un effettivo malfunzionamento e la sua eliminazione.
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti, ovvero il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore.
- Addebiti contestati, ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.
- Velocità di trasmissione dati, ossia la misura della velocità in downloading e uploading di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server.
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati, rappresenta la percentuale di trasmissioni effettuate dal cliente (in upload e download) e non andate a buon fine.
- Ritardo di trasmissione dati in singola direzione, ossia il tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione (un valore basso di questo indicatore, fa desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente).
- Tasso di perdita dei pacchetti, rappresenta la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING.
- Prestazioni fornite con l'offerta base, ossia l'informativa circa le prestazioni di ciascuna offerta base. All'indirizzo web <http://abbonati.tiscali.it/documenti/delibera/> sono pubblicate le prestazioni delle offerte vigenti di accesso ad Internet da postazione fissa (Allegato 6 Delibera n. 244/08/CSP e valori degli indicatori specifici di cui all'art. 8, comma 6 della Delibera n. 244/08/CSP).

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio su cui Tiscali si impegna ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

A tal fine, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) il software *Ne.Me.Sys*, al fine di verificare la qualità della propria connessione.

Affinché la misurazione possa essere considerata valida, il Cliente dovrà attenersi scrupolosamente alle condizioni operative di utilizzo del software di cui al link [www.misurainternet.it/nemesys.php](http://www.misurainternet.it/nemesys.php). Qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati, il Cliente potrà inviare un reclamo a Tiscali, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa del risultato della verifica. Nel caso in cui, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Tiscali, il Cliente effettui una nuova misurazione e non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto, senza penali o costi di disattivazione.

Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

### **Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2015 (Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP)**

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione</b>	<b>Obiettivi di qualità per l'anno 2015</b>
<b>Tempo di fornitura del servizio</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>49 gg.</b>  Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>60 gg.</b>  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: <b>96%</b>

<p><b>Tasso di malfunzionamento</b></p>	<p>Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.</p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo:</p> <p>ULL: <b>6,5%</b></p> <p>Bitstream: <b>6,5 %</b></p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p>	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>ULL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 80: <b>38 ore</b></li> <li>2. Percentile 95: <b>100 ore</b></li> </ol> <p>Bitstream:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 80: <b>28 ore</b></li> <li>2. Percentile 95: <b>80 ore</b></li> </ol>
<p><b>Tempi di risposta del servizio tramite operatore</b></p>	<p>Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: <b>40"</b></p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>70"</b></p> <p>Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a <b>20"</b>: <b>30%</b></p>
<p><b>Addebiti contestati</b></p>	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p><b>1,2%</b></p>
<p><b>Velocità di trasmissione dati</b></p>	<p>Velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server.</p>	<p>Percentile 5 (banda minima) della velocità di trasmissione in Download e Upload</p> <p>Download:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offerte con profilo nominale a 512K: <b>256 Kilobit/s</b></li> <li>2. Offerte con profilo nominale a 640K: <b>300 Kilobit/s</b></li> <li>3. Offerte con profilo nominale a 2M: <b>1,1 Megabit/s</b></li> <li>4. Offerte con profilo nominale a 4M: <b>1,3 Megabit/s</b></li> <li>5. Offerte con profilo nominale a 7M: <b>4,6 Megabit/s</b></li> <li>6. Offerte con profilo nominale a 8M: <b>5,2 Megabit/s</b></li> <li>7. Offerte con profilo nominale a 10M: <b>6 Megabit/s</b></li> <li>8. Offerte con profilo nominale a 12M: <b>7,2 Megabit/s</b></li> <li>9. Offerte con profilo nominale a 20M: <b>15,5 Megabit/s</b></li> <li>10. Offerte con profilo nominale a 24M: <b>17,2 Megabit/s</b></li> </ol> <p>Upload:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offerte con profilo nominale a 256K: <b>100 Kilobit/s</b></li> <li>2. Offerte con profilo nominale a 384K: <b>250 Kilobit/s</b></li> <li>3. Offerte con profilo nominale a 512K: <b>328 Kilobit/s</b></li> <li>4. Offerte con profilo nominale a 704K: <b>510 Kilobit/s</b></li> <li>5. Offerte con profilo nominale a 1M: <b>568 Kilobit/s</b></li> </ol>
<b>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati</b>	La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload ed in download	<p>Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova.</p> <p>Upload:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tasso di insuccesso: <b>0,46%</b></li> </ol> <p>Download:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tasso di insuccesso: <b>0,46%</b></li> </ol>
<b>Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione</b>	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	<p>Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p> <p>Ritardo massimo: <b>80ms</b></p>
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	La percentuale di pacchetti ICMP (PING) che vengono persi durante la prova	<p>Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.</p> <p>Tasso di perdita: <b>0,1%</b></p>

**2.1.3** Come previsto dalla Delibera Agcom n.104/05/CSP, **gli indicatori di qualità relativi alla telefonia mobile** monitorati da Tiscali sono i seguenti:

- Tempo di attivazione del servizio voce, ossia il tempo, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.
- Tempo di rinnovo del credito, ossia il tempo 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.
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:
  - Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": ossia l'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 dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
  - Il 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 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;
  - Il tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assiste.
- Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi, ossia il tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o il sistema di risposta automatica risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- Reclami sugli addebiti nel caso di servizi post-pagati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Reclami sugli addebiti nel caso di servizi pre-pagati: ossia il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.
- Accuratezza della fatturazione: ossia la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Accessibilità al servizio mobile: ossia la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto (per il traffico dati) venga soddisfatta dalla rete.
- Probabilità di mantenimento della connessione: ossia la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete Mobile, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
- Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms: ossia la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

## Obiettivi di qualità dei servizi mobili e personali per l'anno 2015 (Delibera n. 104/05/CSP)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2015
<b>Tempo di attivazione per Servizi voce</b>	Tempo 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.	<p>Servizi pre-pagati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>&lt;=1 ora.</b></li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo previsto: <b>97%.</b></li> </ul> <p>Servizi post-pagati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>&lt;=8 ora.</b></li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo previsto: <b>97%.</b></li> </ul>
<b>Tempo di rinnovo del credito per servizi voce pre-pagati</b>	Tempo 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 disponibile al richiedente.	Effettiva disponibilità del nuovo credito dalla registrazione della richiesta, nel 95% dei casi: <b>5 min.</b>
<b>Tempo di risposta del servizio clienti Tiscali.</b>	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 dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.	Tempo medio di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": <b>0</b> (attualmente la chiamata e' veicolata direttamente verso l'operatore)
	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.	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>45</b></p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>55%</b></p>



<b>Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	Intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o il sistema di risposta automatica risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>N/A</b>  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>N/A</b>
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il num. di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il num. medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.	Servizi pre-pagati: <b>2%</b>
	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Servizi post-pagati: <b>1,5%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.  Servizio post-pagato: <b>0,9%</b>
<b>Accessibilità al servizio Mobile</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce e/o dati originate o terminate dai clienti Tiscali che vanno a buon fine.	Connessione voce o dati a commutazione di circuito: 99%.  Connessione dati a commutazione di pacchetto: 99%.
<b>Probabilità di mantenimento della connessione</b>	Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	Tutte le connessioni terminate con successo su esplicita richiesta di uno dei terminali coinvolti nella comunicazione: <b>98,20%</b> .
<b>Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms</b>	Probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS.	Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza: <b>99%</b> .

## 2.2. Tempi di Attivazione dei Servizi

Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva in genere i Servizi nel rispetto dei seguenti tempi:

- Tempo di attivazione del servizio adsl: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio adsl entro 90 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento correttamente

formulata. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.

- Number Portability (NP) di numerazioni fisse: qualora contestualmente all'attivazione del servizio venga richiesta la NP, Tiscali implementerà la NP entro 30 giorni dal tempo massimo di attivazione del servizio come indicato nella presente carta dei servizi (ad esempio nel caso di richiesta di attivazione di servizio voce con contestuale NP, quest'ultima sarà attivata entro un periodo massimo complessivo di 120 giorni, 90 giorni per attivazione del servizio voce più 30 giorni per la NP).
- Tempo di attivazione del servizio Voce (su rete internet): salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio Voce entro 90 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento correttamente formulata. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.
- Trasloco dell'utenza: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna a perfezionare il trasloco dell'utenza entro un termine di 120 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di trasloco correttamente formulata. Qualora si rilevi l'impossibilità a procedere con il trasloco del servizio, Tiscali si impegna ad informare il cliente. Qualora vi sia un ritardo nel perfezionamento del trasloco imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.
- Tempo di attivazione del servizio Voce analogico: salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio di Carrier Selection su utenza indiretta entro 20 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento correttamente formulata e il servizio di Carrier Pre Selection entro 30 giorni dalla stessa. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo punto 3.6.
- Attivazione SIM mobili: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare le SIM mobili entro 15 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di attivazione correttamente formulata e corredata della documentazione prescritta. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.

### **2.3. Interventi a seguito di segnalazioni**

Tiscali a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela. Tiscali interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo. In caso di perdurare della criticità procede alla sospensione dei pagamenti relativi al traffico. In caso di frode accertata, Tiscali procederà, inoltre, al rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente a lui non imputabili.

### **2.4. Assistenza ai Clienti**

Al fine di facilitare il rapporto con i Suoi Clienti, Tiscali ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero telefonico 130 per la clientela residenziale e il numero telefonico 192130 per la clientela "Affari". Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro.

Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

### **2.5. Mezzi d'informazione verso i Clienti**

Tiscali informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura.
- informa il Cliente sulle procedure di pagamento delle fatture, 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 sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività.
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari Servizi, ecc.).

- tramite la pubblicazione sul sito Internet [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it).
- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

## 2.6. 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 stessi 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 il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

## 3. Tutela della privacy e garanzie

### 3.1. Tutela dei dati personali

Tiscali garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Cliente ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a Tiscali Italia S.p.a. socio unico, con sede legale in località Sa Illetta, ss. 195, km. 2,300, 09123 Cagliari.

### 3.2. Credito residuo

Ove alla data di cessazione del Contratto, nella Carta SIM risulti un credito residuo, il Cliente dovrà, tassativamente entro sessanta giorni dalla cessazione del Contratto, richiederne espressamente il rimborso per mezzo dell'apposito modulo disponibile nel sito [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it) da inviarsi tramite lettera raccomandata a/r alla Tiscali Italia SpA, Loc. Sa Illetta, ss. 195, km. 2,300, 09123, Cagliari. Il credito residuo sarà restituito entro 90 giorni dalla richiesta con l'addebito di € 10 per costi amministrativi. Non farà in ogni caso parte del credito residuo: (i) il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni; (ii) le somme dovute a Tiscali per la fornitura del Servizio.

In alternativa al rimborso, il Credito Residuo potrà essere trasferito su altra Carta SIM del Cliente sia di Tiscali che di altro operatore ed essere utilizzato secondo il relativo piano tariffario.

Il Cliente può usufruire della prestazione di Mobile Number Portability ("MNP") inviando apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare il nuovo rapporto contrattuale. Questo servizio permetterà agli utenti di qualsiasi operatore mobile di passare a Tiscali (e viceversa) mantenendo il proprio numero mobile

senza ovviamente esimerlo dagli obblighi di pagamento derivanti dal contratto di abbonamento sottoscritto con Tiscali.

### **3.3. Reclami**

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- o posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari;
- o fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende;
- o via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende.

Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6.

### **3.4. Rettifiche di Fatturazione**

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Tiscali provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

### **3.5. Morosità**

Tiscali in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Il costo di riattivazione dei servizi voce e /o ADSL è pari a 20,00€ (Iva inclusa) per singolo contratto sospeso.

Tiscali, prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

### **3.6. Indennizzi**

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di cui al punto 2.1., potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tiscali ai sensi del precedente punto 3.3. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, Tiscali provvederà all'accreditamento di una somma pari a 2,5€ per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia consumer e a 5 € per ogni giorno di disservizio unicamente per servizi della tipologia business. Il periodo indennizzabile sarà in ogni caso limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio e in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione. Resta inteso che per l'eventuale ritardata risposta ai reclami rispetto al termine di cui al precedente articolo 3.3, l'indennizzo, tanto per servizi della tipologia business che consumer, sarà pari a 1 € per ogni giorno di ritardo.

Resta inteso che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte

impattate dal malfunzionamento (ad esempio, in caso di malfunzionamento completo di un Servizio con adsl + voce, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di 2,5 Euro per servizi della tipologia consumer e 5 Euro per servizi della tipologia business).

Tiscali corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione.

Unicamente nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei servizi di cui sopra e del trasloco dell'utenza o di non giustificata sospensione/cessazione amministrativa del servizio, il cliente potrà richiedere a Tiscali un indennizzo in forza della delibera n° 73/11/CONS dell'Autorità per le Garanzie delle Telecomunicazioni. Il predetto indennizzo sarà riconosciuto ai clienti solo a seguito dell'espletamento di una preventiva verifica ed esclusivamente qualora il disservizio sia imputabile a Tiscali e non dipendente da terzi e/o da caso fortuito o forza maggiore. La sospensione e/o cessazione amministrativa effettuata in presenza di una qualsiasi circostanza che possa far ritenere che vi sia un rischio nella riscossione dei corrispettivi dovuti dal cliente è giustificata e non dà diritto ad alcun indennizzo. Gli indennizzi previsti sono:

- ritardo nell'attivazione: 2,5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi consumer, 5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal ritardo nell'attivazione (ad esempio, in caso di ritardo imputabile a Tiscali dell'attivazione di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);
- ritardo nel trasloco: 2,5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi consumer, 5 Euro per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal ritardo nel trasloco (ad esempio, in caso di ritardo imputabile a Tiscali del trasloco di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);
- ingiustificata o non preventivamente comunicata sospensione o cessazione amministrativa: 2,5 Euro per ogni giorno di sospensione per servizi consumer, 5 Euro per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dalla sospensione o cessazione ingiustificata o non comunicata (ad esempio, in caso di sospensione imputabile a Tiscali di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);
- fatte salve le ipotesi per le quali il motivo del rifiuto sia imputabile al Cliente o a terzi, Tiscali indennizzerà i ritardi di portabilità del numero mobile a partire dal terzo giorno lavorativo dalla data di attivazione comunicata da Tiscali. In tali casi, previa richiesta del cliente, Tiscali corrisponderà un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo complessivo di €50. Nel caso di molteplici SIM intestate allo stesso cliente, l'indennizzo complessivo non potrà, in ogni caso, superare € 200.

In tutti i casi di indennizzo di cui al presente articolo 3.6, ove non siano previsti dei limiti ad hoc, l'indennizzo massimo non superabile è pari a 100 Euro per servizi consumer e 200 Euro per servizi business.

Ai sensi di questo intero articolo 3.6, sono definiti come servizi della tipologia business solo quelli così configurati da Tiscali e non potrà essere ritenuto appartenente a tale categoria un servizio consumer anche se utilizzato da persone giuridiche, soggetti con Partita IVA o, comunque, per scopi professionali o d'affari.

### **3.7. 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'AGCOM, <http://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/default.aspx?DocID=522>, 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").

### **3.8. 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.

Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.