

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.

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 siano 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 maggiori 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 regolamentare di settore. Detti Servizi, 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, in modo trasparente e utilizzando un linguaggio chiaro e semplice. circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione.

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://assistenza.business.tiscali.it/>
- 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 con le seguenti modalità: nell'Area Clienti MyTiscali, tramite il Servizio Clienti Tiscali (al numero 130 per i Clienti Privati, 192130 per i Clienti Affari), in fattura.

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, si intende l'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.

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale da postazione fissa per l'anno 2020 (Delibera n. 254/04/CSP)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2020
-------------------	--------------------	---

<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p>	<p>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.</p>	<p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore;</p> <p>Percentile 95 del tempo di fornitura: 55 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 96%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</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:</p> <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture: N/A Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 8%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</p>	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: - 30 ore 2. Percentile 95: - 100 ore <p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore
<p>Tempi di risposta del servizio tramite operatore</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 medio di risposta alle chiamate entranti: 180"</p> <p>Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 45%</p>
<p>Fatture contestate</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: 1%</p>

<p style="text-align: center;">Accuratezza della fatturazione</p>	<p>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.</p>	<p>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: 1,2%</p>
--	---	---

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 di seguito riportati:

- 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, ossia 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, ossia 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 che Tiscali si impegna a rispettare ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modifiche, nonché ai sensi delle disposizioni di cui al DM "Piano voucher sulle famiglie a basso reddito" pubblicato in GU Serie Generale n.243 del 01-10-2020 e delle disposizioni regolamentari, incluso il Disciplinare Tecnico - Manuale Operativo e i relativi allegati. A tal fine, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it il software *Ne.Me.Sys*, per verificare e certificare la qualità della propria connessione.

Alla pagina https://casa.tiscali.it/doc/velocita_navigazione/Allegato_5_B2C_Affari_200M_FTTC.pdf è disponibile la scheda relativa alle prestazioni fornite da Tiscali con gli indicatori di qualità.

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. Qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'allegato A del Disciplinare Tecnico – Manuale Operativo, 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.

**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2020
(Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP)**

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2020
Tempo di fornitura del servizio	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.	Rame: Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97% Fibra: Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97% LTE: Percentile 95 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 30 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 95%
Tasso di malfunzionamento	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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: ULL: 8% Bitstream: 8%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ULL: 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore Bitstream: 3. Percentile 80: 30 ore 4. Percentile 95: 100 ore

Tempi 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.	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 80" Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70" Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20" : 45%
Addebiti contestati	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: 1%

2.2 Tempi di Attivazione dei Servizi

Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, la verifica della disponibilità delle risorse economiche, nonché previo accertamento del possesso dei requisiti di accesso al voucher e solo dopo la ricezione della documentazione a cura del cliente, attiva in genere i Servizi nel rispetto dei seguenti tempi:

- Tempo di attivazione del servizio internet: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili al Cliente, Tiscali si impegna al rispetto delle seguenti tempistiche dalla conclusione del contratto (intendendosi, per i contratti a distanza, il momento in cui il Cliente abbia ricevuto su supporto durevole la conferma dell'offerta sottoscritta):
- entro 90 giorni per le tecnologie FTTH, FTTCab, FTTs e FWA a decorrere dalla 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 non imputabili al Cliente, 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 non imputabili al Cliente, Tiscali si impegna a perfezionare il trasloco dell'utenza entro un termine di 120 giorni dalla ricezione 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. In caso di trasloco presso una sede in cui non sia possibile attivare la fornitura di servizi di connettività ad almeno 30 Mbit/s in download, Tiscali informerà il Cliente dell'impossibilità di procedere con la richiesta. Il contratto resterà attivo fino alla scadenza

pattuita, salvo che il Cliente non provveda a richiedere la disattivazione o la migrazione verso altro Operatore.

2.3 Vicende relative a Tablet e Personal Computer

Tiscali rende noto che la proprietà dell'apparato, con tutti i rischi ed oneri correlati, sarà trasferita al Cliente alla scadenza del contratto di connettività (12 mesi).

Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare il dispositivo ricevuto e gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento. Per tutta la durata del Contratto, il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa gli apparati ricevuti e a non manometterli in qualsiasi modo. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento degli apparati, il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione a Tiscali con raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC e si obbliga a rimborsarne il prezzo residuo.

In caso di migrazione verso altro Operatore, il Cliente manterrà il tablet o il personal computer fornito da Tiscali e l'Operatore subentrante fornirà quindi il solo servizio di connettività.

Qualora prima della scadenza contrattuale il Cliente richieda la cessazione del servizio, lo stesso è tenuto alla restituzione del dispositivo a proprie spese e cure. In caso di mancata restituzione, il Cliente dovrà corrispondere a Tiscali il valore residuo del dispositivo. Tuttavia Tiscali potrà formulare una proposta di riscatto del dispositivo che il Cliente sarà libero di accettare o rifiutare.

2.4 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 del Cliente. 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.

2.5 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". Tale 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).

2.6 Mezzi d'informazione verso i Clienti

Tiscali utilizza diverse modalità di informazione verso i Clienti, in particolare:

- attraverso la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura.
- informando 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 gli stessi conoscano con la massima tempestività.

- utilizzando 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.

2.7 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 D. Lgs. 196/2003 (il “**Codice Privacy**”) e del Regolamento UE n. 679/2016 (il “**GDPR**”), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Il Cliente si può rivolgere a Tiscali in qualità di Titolare del trattamento ovvero al Responsabile della Protezione dei Dati nominato da Tiscali ai sensi dell’art. 37 del GDPR all’indirizzo email di seguito indicato per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR e di cui all’art. 7 del Codice Privacy: ottenere conferma dell’esistenza o meno di propri dati, verificarne il contenuto, l’origine, l’esattezza, chiederne l’integrazione, l’aggiornamento, la rettificazione, la cancellazione, l’anonimizzazione, chiedere la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento e la possibilità di presentare un’istanza all’Autorità di Controllo (il “Garante per la Protezione dei Dati Personali”).

In aggiunta, l’utente potrà, in qualsiasi momento, opporsi al trattamento dei propri dati personali trattati per finalità di marketing diretto.

Le richieste formulate dai Clienti per l’esercizio dei propri diritti possono essere trasmesse all’indirizzo email: privacy@it.tiscali.com.

3.2 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:

- posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari;
- via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it;
- fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende;
- 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Indennizzi

- i. 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.
- ii. 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 connettività + voce, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di 2,5 Euro per servizi della tipologia consumer e 5 Euro per servizi della tipologia business).

- iii. Tiscali corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione.
- iv. 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.
- v. 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° 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie delle Telecomunicazioni (di seguito "Indennizzi Automatici"). L'Indennizzo Automatico 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 Automatici previsti sono:
 - ritardo nell'attivazione: 7,5 Euro per ogni giorno di ritardo. 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 € 7,5);
 - ritardo nel trasloco: 7,5 Euro per ogni giorno di ritardo. 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 € 7,5);
 - ingiustificata o non preventivamente comunicata sospensione o cessazione amministrativa: 7,5 Euro per ogni giorno di sospensione. 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 € 7,5).
- vi. Gli Indennizzi Automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio Internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione.
- vii. Indennizzi nelle procedure di passaggio fra operatori: fatte salve le ipotesi per le quali il motivo del rifiuto sia imputabile al Cliente o a terzi (incluso Infratel), Tiscali indennizzerà, previa richiesta del Cliente, il ritardato espletamento della procedura di cambio operatore (migrazione fisso/mobile) con un indennizzo giornaliero pari ad €1.5. Il ritardo sarà indennizzato a partire dal trentunesimo giorno in caso di migrazione su rete fissa. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero (procedura di NP pura) l'indennizzo da corrispondere previa richiesta del cliente sarà pari ad €5 per giorno di ritardo.
- viii. Ad eccezione di quanto previsto al comma 5, gli indennizzi di tutte le fattispecie di disservizio, ivi incluse quelle relative a ritardata attivazione e trasloco o non giustificata sospensione/cessazione amministrativa di servizi accessori, sono disciplinati e possono essere richiesti nelle forme indicate previste dalla presente Carta dei Servizi.

- ix. 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.

3.6 Modalità comunicazione recesso e disdetta

L'intestatario del servizio può esercitare i diritti di cui all'art. 3 delle Condizioni generali di contratto comunicando a Tiscali, nelle seguenti modalità alternative, i dati presenti nella modulistica precompilata disponibile nel sito Tiscali e nella sezione MyTiscali nonché copia di un valido documento di identità:

- con comunicazione, email o pec, inviata a: cessazionecontratti@legalmail.it
- a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a: Tiscali Italia S.p.A., Ufficio Gestione Contratti, Località Sa Illetta, Strada Statale 195 km 2.300 - 09123 Cagliari;
- contattando il servizio telefonico di assistenza clienti ai recapiti indicati al precedente paragrafo 2.4;
- consegnando apposita documentazione cartacea presso i punti vendita Tiscali
- esclusivamente per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. ex art 52 Codice del Consumo, a mezzo fax, a condizione che lo stesso sia confermato, entro le quarantotto ore successive, mediante lettera raccomandata A.R..

Maggiori dettagli e il modulo sul diritto di recesso ex art. 52 Codice del Consumo sono reperibili alla url: <http://assistenza.tiscali.it/informazioni/recessocodiceconsumo/>

Maggiori dettagli sulla disdetta e il recesso e l'apposito modulo sono disponibili alla url: <http://assistenza.tiscali.it/informazioni/costidisattivazione/>

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.