



CARTA DEI SERVIZI VODAFONE A MARCHIO TELETU OTTOBRE 2012

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela dei consumatori, in quanto finalizzato a garantire la trasparenza e l'accessibilità delle condizioni applicate da **Vodafone Omnitel N.V.** nel fornire i servizi con marchio commerciale TeleTu, nonché delle informazioni relative ai diritti dei Clienti e ai doveri assunti dall'azienda nei loro confronti.

Vodafone Omnitel N.V. adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive nazionali in materia (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L. 14.11.1995 n. 481, L. 31.07.1997 n. 249, D.lgs. 01.08.2003 n. 259) e delle linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera n. 179/03/CSP del 24.07.2003 denominata "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. B), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e nella delibera n. 254/04/CSP del 10.11.2004, denominata "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Vodafone nei confronti dei clienti fruitori dei servizi a marchio TeleTu, è consultabile sul sito istituzionale www.TeleTu.it alla sezione "Il contratto" ed è altresì richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per quanto riguarda ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale (di seguito per brevità "Carta dei Servizi TeleTu").

CHI SIAMO

L'attività svolta da Vodafone con il marchio "TeleTu" consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazioni elettroniche (fonia e dati).

Vodafone Omnitel N.V. è società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc, con sede legale in Amsterdam, Olanda, e sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea, via Jervis 13, operante ai fini di cui alla presente Carta per i Servizi offerti con marchio "TeleTu" (di seguito Servizi TeleTu).

Convenienza e maggiore valore per il cliente sono gli obiettivi di Vodafone. Il brand TeleTu indica la centralità del Cliente nella scelta consapevole del risparmio, sottolineata dal suffisso "Tu", con cui l'azienda, dal 3 Gennaio 2010, commercializza i nuovi servizi voce e ADSL precedentemente offerti con il marchio TELE2.

La Carta dei Servizi TeleTu si compone di tre sezioni, in cui vengono definiti:

- i PRINCIPI FONDAMENTALI a cui si ispira Vodafone Omnitel N.V. nell'erogazione e gestione dei servizi offerti all'utenza;
- gli STANDARD, intesi come modelli e obiettivi che Vodafone Omnitel N.V. si propone di garantire;
- la TUTELA e difesa dei diritti dei Clienti nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard fissati in precedenza.



PARTE PRIMA

I PRINCIPI

Eguaglianza

Vodafone Omnitel N.V. fornisce i servizi TeleTu nel pieno rispetto del principio costituzionale di uguaglianza, senza operare distinzioni tra i propri Clienti in base a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Al fine di realizzare la parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, Vodafone Omnitel N.V. prevede speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

Imparzialità

Vodafone Omnitel N.V. informa il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità, a cui si ispirano anche le clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi, che in base a tali criteri debbono essere interpretate.

Continuità

Vodafone Omnitel N.V. assicura che la fornitura dei servizi TeleTu avvenga in modo regolare e continuo, ad eccezione delle interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, delle quali Vodafone Omnitel N.V. si impegna, laddove ciò sia tecnicamente possibile, ad informare i Clienti anticipatamente, concordando con essi gli interventi anche con riferimento alla prevedibile durata.

Diritto di informazione e di scelta

Vodafone Omnitel N.V. garantisce ai Clienti la piena accessibilità alle informazioni attinenti al proprio contratto di fornitura del servizio TeleTu, il recesso e le variazioni contrattuali, resi conoscibili e praticabili attraverso procedure e linguaggio semplici, chiari e comprensibili.

All'interno di tale diritto è compreso anche quello a conoscere le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi TeleTu, che Vodafone Omnitel N.V. si impegna a diffondere con altrettanta chiarezza e completezza, nel rispetto dei principi di buona fede e trasparenza.

Vodafone Omnitel N.V. si impegna altresì a fornire, su richiesta del Cliente interessato, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base a cui sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari.

A tal fine i clienti registrati possono accedere al sito www.TeleTu.it nelle sezioni dedicate dell'area personale.

Diritto di partecipazione

Al fine di migliorare la qualità dei servizi TeleTu offerti, Vodafone Omnitel N.V. prevede la possibilità per i Clienti di partecipare attivamente, sia in forma individuale che associativa, ai processi formativi delle modalità di erogazione delle prestazioni fornite, attraverso la produzione di memorie, documenti e osservazioni, da far pervenire a Servizio Clienti TeleTu, Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ); Vodafone Omnitel N.V. si impegna a fornire tempestivamente un riscontro alle comunicazioni ricevute.



Efficienza ed efficacia

Vodafone Omnitel N.V. adotta ogni soluzione tecnologica e organizzativa che consenta di dare risposte immediate e competenti alle esigenze dei Clienti.

Cortesìa e trasparenza

Vodafone Omnitel N.V. si impegna a gestire i rapporti con il pubblico con cortesia e trasparenza, avvalendosi di strumenti di contatto quali il sito web e il call center, il cui personale qualificato risponde con disponibilità alle richieste dei Clienti, cercando di soddisfarne le esigenze attraverso l'ascolto costante.

Tutela della riservatezza

Vodafone Omnitel N.V. garantisce all'utente la tutela di cui al D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, prevedendo la possibilità di esercitare i diritti di cui all'art. 7, contattando il Responsabile del trattamento nominato da Vodafone Omnitel N.V. per ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità di trattamento, il loro aggiornamento, rettificazione e/o integrazione, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Al pari, è riconosciuto il diritto dell'utente ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un modulo di richiesta dati che Vodafone Omnitel N.V. invia all'indirizzo del Cliente ad ogni nuova istanza di attivazione o modifica del contratto.

PARTE SECONDA

GLI STANDARD

Con riferimento agli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei servizi TeleTu, individuati nella Delibera Agcom n. 254/04/CONS, Vodafone Omnitel N.V. garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi, sulla base di standard generali e specifici.

Con frequenza annuale, Vodafone Omnitel N.V. pubblica e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi TeleTu, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili dalle Autorità nonché dall'utenza, nel rispetto del principio di trasparenza e informazione.

Per l'anno 2011 Vodafone Omnitel N.V. ha individuato gli indicatori di qualità e standard generali indicati nell'Allegato 2 alla presente Carta dei Servizi TeleTu (Resoconto Voce e Internet – 1 semestre 2011) disponibili anche all'indirizzo web: <http://www.teletu.it/teletu/download.php> dove saranno in ogni caso sempre disponibili gli indicatori di qualità e standard generali aggiornati.



PARTE TERZA

TUTELA DEI DIRITTI

Rimborsi e Indennizzi

Vodafone Omnitel N.V. si impegna a rimborsare ai Clienti le somme erroneamente addebitate per la fruizione dei Servizi TeleTu.

Qualora, in condizioni di normale funzionamento degli strumenti, Vodafone Omnitel N.V. dovesse non rispettare gli standard specifici indicati nell'Allegato 1 alla presente Carta Servizi, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio nelle misure indicate nell'Allegato 1. Resta salvo comunque il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Circa le modalità e i tempi di accredito, gli indennizzi sono di norma riconosciuti entro la prima fatturazione utile al Cliente su esplicita richiesta, da inoltrarsi mediante l'invio di raccomandata a/r all'indirizzo Servizio Clienti TeleTu, Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ).

Reclami

Vodafone Omnitel N.V. informa i Clienti sulla possibilità di presentare un reclamo nel caso di inefficienze o malfunzionamenti del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della stessa Carta dei Servizi.

I reclami vanno presentati, alternativamente, o telefonicamente in modo gratuito da rete fissa Servizi TeleTu al Servizio Clienti al numero 848 99 1022, oppure via posta all'indirizzo Servizio Clienti TeleTu, Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ), a mezzo fax al n. 800 99 1026 o via mail attraverso il sito internet www.TeleTu.it.

Tali indirizzi e recapiti sono reperibili anche nella documentazione di fatturazione inviata al Cliente.

Come indicato nelle condizioni contrattuali alla voce "Durata, rinnovo e diritto di recesso", in adempimento a quanto previsto dall'art. 8 Delibera n. 244/08/CSP, nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad internet ed in particolare degli indicatori specifici per ciascuna offerta indicati al successivo Allegato 1.7, il cliente potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati con allegata documentazione giustificativa (PDF), entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del suddetto reclamo, egli avrà la facoltà di recedere senza spese dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.

È assicurata altresì la tracciabilità del reclamo presentato nelle forme suesposte attraverso il sistema informatico di Customer care, dove il cliente viene identificato tramite il codice cliente attribuito per i Servizi TeleTu.

Vodafone Omnitel N.V. garantisce ai Clienti una risposta al reclamo entro un termine massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, risposta che, in caso di esito negativo, sarà formulata per iscritto ed adeguatamente motivata.

Il cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, è tenuto ad esperire il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio, pena l'improcedibilità, avvalendosi dei formulari predisposti dall'Agcom reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "operatori e utenti", attraverso i quali può chiedere anche l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio.



In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi al Co.Re.Com, gli utenti hanno facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'art. 141, commi 2 e 3, del Codice del Consumo.

Il Cliente che non trovi soddisfazione attraverso le procedure ordinarie di reclamo proposte dal Servizio Clienti TeleTu, ha altresì facoltà di proporre tentativo di conciliazione alle Associazioni di consumatori che hanno sottoscritto insieme a TeleTu il Protocollo di Conciliazione Paritetica per la risoluzione non giudiziale delle controversie, reperibile sul sito web www.TeleTu.it alla sezione supporto.TeleTu.it.

Assistenza

I clienti che intendono segnalare dei disservizi o porre dei quesiti in merito ai servizi TeleTu forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo, possono rivolgersi ad un apposito call center messo a disposizione, corrispondente al numero 848 99 1022, oppure accedere al servizio di assistenza via mail attraverso la sezione "Per contattarci" presente sul sito istituzionale www.teletu.it, accessibile ai clienti registrati.

Gli operatori del suddetto call center si impegnano a trattare i Clienti con cui vengono in contatto con rispetto e cortesia e a fornire un proprio identificativo.

Allegato 1: Standard specifici/obiettivi e relativi indennizzi.

Allegato 2: Standard Generali/indicatori di qualità: Resoconto Servizi Voce e Resoconto Servizi Internet – pubblicati al seguente indirizzo <http://www.teletu.it/teletu/download.php>



ALLEGATO 1

INDICATORI DI QUALITÀ, RELATIVI OBIETTIVI E INDENNIZZI

Gli standard specifici dei servizi Voce sono individuati nelle seguenti voci:

- 1.1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale per il servizio di telefonia vocale.
- 1.2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.
- 1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
- 1.4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore.
- 1.5. Fatture contestate.
- 1.6. Accuratezza della fatturazione.

Gli standard specifici dei servizi ADSL sono individuati nelle seguenti voci:

- 1.7 Tempo di fornitura della carrier pre selection.
- 1.8 Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL.
- 1.9 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
- 1.10 Indicatori qualità del servizio ADSL.
- 1.11 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.
- 1.12 Addebiti contestati.



Allegato 1.1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale per servizio diretto

Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi 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 medesimo.

Standard Specifico

- 60 giorni solari

Indennizzi

- Qualora nella fornitura del collegamento iniziale per i servizi diretti TeleTu si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).
- Qualora la procedura di trasloco dell'utenza si concluda dopo il termine di 4 settimane dalla richiesta, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).
- Qualora si verifichi la sospensione o la cessazione amministrativa di uno o più servizi TeleTu in mancanza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).



Allegato 1.2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso per servizi diretti.

Definizione

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni effettuate dai clienti 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.

Standard Specifico

- 3,5%



Allegato 1.3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per servizi diretti.

Definizione

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Standard Specifico

- 30 giorni solari

Resta inteso che il rispetto di tale obiettivo è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Vodafone Omnitel N.V.

Indennizzi

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifici il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).



Allegato 1.4 – Tempi di risposta dei servizi tramite operatore.

Definizione

Indica 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.

Standard specifico

- 63 secondi



Allegato 1.5 – Fatture contestate.

Definizione

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.

Standard specifico

- 0,95%



Allegato 1.6 – Accuratezza della fatturazione.

Definizione

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.

Standard specifico

- 0,40%



Allegato 1.7 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL per servizi diretti.

Definizione

Indica 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 TeleTu è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

Standard Specifico

- 60 giorni solari

Indennizzi

- Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologie ADSL si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).
- Qualora la procedura di trasloco dell'utenza si concluda dopo il termine di 4 settimane dalla richiesta, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).
- Qualora si verifichi la sospensione o la cessazione amministrativa di uno o più servizi TeleTu in mancanza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).



Allegato 1.8 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL Wholesale e linea ISDN.

Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi 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.

Standard Specifico

- 30 giorni lavorativi su linea analogica (ADSL WS)
- 42 giorni lavorativi su linea ISDN

Indennizzi

Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologie ADSL si verifici il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).



Allegato 1.9 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti su linee di accesso per servizi diretti e indiretti.

Definizione

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Standard Specifico

- 30 giorni solari, pari a 720 ore

Resta inteso che il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Vodafone Omnitel N.V.

Indennizzi

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Vodafone Omnitel N.V. corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di Euro 100).



Allegato 1.10 – Indicatori qualità del servizio ADSL.

Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL QUANDO VUOI:

Standard Specifici:

- Download: 300 kbit/s
- Upload: 100 kbit/s

Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale TUTTO COMPRESO, TUTTO PER TE, ADSL FLAT 7 MEGA:

Standard specifici:

- Download: 2,1 Mbit/s
- Upload: 200 Kbit/s

Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL FLAT 2 Mega:

Standard specifici:

- Download: 700 Kbit/s
- Upload: 200 Kbit/s

Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL FLAT 4 Mega:

Standard specifici:

- Download: 1.3 Mbit/s
- Upload: 200 Kbit/s

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading (per tutte le offerte):

Standard specifico:

- 2,0%

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - ritardo massimo (per tutte le offerte):

Standard specifico:

- 80ms

Tasso di perdita dei pacchetti (per tutte le offerte):

Standard specifico:

- 0,5%



Allegato 1.11 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Definizione

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 dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;

2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente 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;

Standard specifici:

- 1) 63 secondi
- 2) 63 secondi



Allegato 1.12 – Addebiti contestati.

Definizione

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.

Standard specifico

- 0,95%