



## CARTA DEI SERVIZI

22 SETTEMBRE 2010

### 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 TeleTu S.p.A. nel fornire i propri servizi, nonché delle informazioni relative ai diritti dei Clienti e ai doveri assunti dall'azienda dei loro confronti.

TeleTu S.p.A. 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 TeleTu S.p.a. nei confronti dei propri clienti, è consultabile sul sito istituzionale [www.TeleTu.it](http://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.

### CHI SIAMO

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

TeleTu S.p.A. è soggetta a direzione e coordinamento del socio unico Vodafone Omnitel NV, ha la propria sede legale in Segrate (MI), Via Cassanese, 210.

Convenienza e maggiore valore per il cliente sono gli obiettivi di TeleTu. Il nuovo 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 di TeleTu si compone di tre sezioni, in cui vengono definiti:

- i PRINCIPI FONDAMENTALI a cui si ispira TeleTu nell'erogazione e gestione dei servizi offerti all'utenza;
- gli STANDARD, intesi come modelli e obiettivi che TeleTu 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**

TeleTu fornisce il servizio di comunicazioni 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, TeleTu prevede speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

#### **Imparzialità**

TeleTu 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**

TeleTu assicura che la fornitura dei servizi di comunicazione avvenga in modo regolare e continuo, ad eccezione delle interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, delle quali TeleTu 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**

TeleTu garantisce ai Clienti la piena accessibilità alle informazioni attinenti al proprio contratto di fornitura del servizio, 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, che TeleTu si impegna a diffondere con altrettanta chiarezza e completezza, nel rispetto dei principi di buona fede e trasparenza.

TeleTu 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](http://www.TeleTu.it) nelle sezioni dedicate dell'area personale.

#### **Diritto di partecipazione**

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, TeleTu 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 all'indirizzo TeleTu S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ); TeleTu si impegna a fornire tempestivamente un riscontro alle comunicazioni ricevute.

#### **Efficienza ed efficacia**

TeleTu adotta ogni soluzione tecnologica e organizzativa che consenta di dare risposte immediate e competenti alle esigenze dei Clienti.



## **Cortesìa e trasparenza**

TeleTu 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**

TeleTu 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 TeleTu 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 TeleTu 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 di comunicazione, individuati nella Delibera Agcom n. 254/04/CONS, TeleTu garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi, sulla base di standard generali e specifici.

Con frequenza annuale, TeleTu pubblica e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, 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 2009 TeleTu ha individuato gli indicatori di qualità e standard generali indicati nell'Allegato 2 alla presente Carta dei Servizi (Resoconto Voce e Internet) 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**

TeleTu si impegna a rimborsare ai Clienti le somme erroneamente addebitate.

Qualora, in condizioni di normale funzionamento degli strumenti, TeleTu 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 TeleTu S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lamentino (CZ).

## **Reclami**

TeleTu 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 al Servizio Clienti di TeleTu al n. 848 99 1022, oppure via posta all'indirizzo TeleTu S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lamentino (CZ), a mezzo fax al n. 800 99 1026 o via mail attraverso il sito internet [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it).

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

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 da TeleTu.

TeleTu 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](http://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 da 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](http://www.TeleTu.it) alla sezione supporto.TeleTu.it.

## **Assistenza**

I clienti che intendono segnalare dei disservizi o porre dei quesiti in merito ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo, possono rivolgersi ad un apposito call center messo a disposizione da TeleTu, corrispondente al numero 848 991022, oppure accedere al servizio di assistenza via mail attraverso la sezione "Per contattarci" presente sul sito istituzionale, 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 QUALITA', 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.

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

- 1.4 Tempo di fornitura della carrier pre selection
- 1.5 Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL
- 1.6. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- 1.7 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.



## **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**

45 giorni solari

### **Indennizzi**

Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per i servizi diretti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, TeleTu corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.



## **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 TeleTu

### **Indennizzi**

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, TeleTu corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.



**Allegato 1.4 - 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 è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

**Standard Specifico**

40 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, TeleTu corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.



**Allegato 1.5 - 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**

28 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 verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, TeleTu corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.



## **Allegato 1.6 - 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 TeleTu

### **Indennizzi**

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, TeleTu corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.