

**CONDIZIONI DI QUALITA' RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE  
ELETTRONICA DI COOP ITALIA SOCIETA' COOPERATIVA  
("CONDIZIONI DI QUALITA'")**



1. **PREMESSA**
2. **PRINCIPI FONDAMENTALI**
3. **ASSISTENZA CLIENTI**
4. **SERVIZI OFFERTI**
5. **SIM COOP**
6. **UTILIZZO DEI SERVIZI COOP VOCE E LIVELLI DI QUALITA'**
7. **MODALITA' DI TARIFFAZIONE**
8. **MODALITA' DI PAGAMENTO**
9. **LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**
10. **BLOCCO DELLA SIM COOP  
(IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)**
11. **GESTIONE DEI RECLAMI**
12. **PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**
13. **TUTELA DEI DATI PERSONALI**
14. **AMBIENTE**

**ALLEGATO A: OBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2008**

**1. PREMESSA**

Nelle Condizioni di Qualità di COOP Italia Società Cooperativa, con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro 6-8 ("COOP Italia"), redatte in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 179/03/CSP, sono illustrati:

- (i) i principi fondamentali di comportamento verso i clienti ("Clienti") dei servizi di comunicazione elettronica di COOP Italia (di seguito denominati "Servizi COOP Voce");
- (ii) le condizioni generali di offerta dei Servizi COOP Voce;
- (iii) i parametri di qualità dei Servizi COOP Voce;
- (iv) le indicazioni che il Cliente deve seguire se non è soddisfatto.

Alle Condizioni di Qualità si affiancano i moduli, le condizioni generali di contratto, le condizioni generali dei servizi, i piani tariffari, eventuali regolamenti, che disciplinano il contratto con il Cliente avente ad oggetto la fornitura dei Servizi COOP Voce da parte di COOP Italia ("Contratto").

**2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'attività di COOP Italia si ispira ai principi di:

- a) **trasparenza:** adozione e verifica del rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i Clienti. Tutti i Clienti hanno diritto ad essere informati sui Servizi COOP Voce. A tal fine, COOP Italia si impegna a garantire ai Clienti una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei Servizi COOP Voce. Le informazioni sono assicurate ai Clienti dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale e dai servizi dedicati (portale internet, Servizio di Assistenza Clienti, Punti Vendita delle Associate di COOP Italia). Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui Servizi COOP Voce e sulle procedure da seguire, sono anche pubblicate sul sito [internet](http://internet.www.coopvoce.it) [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).
- b) **Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte dei Clienti e dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori per migliorare i Servizi COOP Voce e le stesse Condizioni di Qualità. La cura e l'attenzione di COOP Italia verso i Clienti si manifesta anche nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, che si realizza nell'impegno costante nel dare riscontro ai suggerimenti ed ai reclami delle associazioni dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti di comunicazione elettronica offerti da COOP Italia ("Prodotti COOP Voce") e sui Servizi COOP Voce.
- c) **Continuità:** erogazione ininterrotta dei Servizi COOP Voce, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole. COOP Italia garantisce

ai Clienti la regolarità e la continuità dei Servizi COOP Voce, assicurandone l'erogazione per 24 (ventiquattro) ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Qualora si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, COOP Italia si impegna a cercare di arrecare ai Clienti il minor disagio ed a dare, ove possibile, comunicazione del disservizio.

d) **Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. COOP Italia si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai Clienti.

Per assicurare la massima utilità dei Servizi COOP Voce, COOP Italia eroga i Servizi COOP Voce con diligenza e professionalità, nel rispetto dello standard GSM. COOP Italia si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi COOP Voce attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

e) **Uguaglianza ed imparzialità:** fornitura dei Servizi COOP Voce indistintamente a tutti i Clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

Il comportamento di COOP Italia nei confronti dei Clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. COOP Italia garantisce l'eguaglianza del trattamento dei Clienti, fornendo i Servizi COOP Voce in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

f) **Cortesìa e disponibilità:** COOP Italia presta attenzione alle necessità dei Clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. COOP Italia si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. COOP Italia fonda l'eccellenza dei Prodotti e dei Servizi COOP Voce sull'attenzione e disponibilità alle esigenze dei Clienti. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

### **3. ASSISTENZA CLIENTI**

Per qualsiasi informazione sui Servizi COOP Voce ci si può rivolgere al Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce (numero 188 raggiungibile gratuitamente da tutti i numeri Coop Voce attivi e dai numeri di rete fissa di Telecom Italia), disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24, o consultare il sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it). Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce dall'estero occorre comporre il numero +393344188188. Il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di roaming prevista del paese ospitante in cui si effettua la chiamata.

### **4. SERVIZI OFFERTI**

#### 4.1 Finalità

L'obiettivo di COOP Voce è quello di offrire i Servizi COOP Voce in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero.

Grazie agli accordi di roaming internazionale, i Clienti possono effettuare e ricevere chiamate anche al di fuori dell'Italia; per i costi si rimanda alla consultazione del sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it). COOP Italia fornisce, inoltre, il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi scritti direttamente sul telefonino e il servizio di trasmissione dati. In più con il servizio di messaggistica multimediale MMS i Clienti possono inviare e ricevere foto, immagini, file audio e/o video.

#### 4.2 Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefonino, COOP Voce offre, inoltre, i seguenti Servizi:

- (i) segreteria telefonica;
- (ii) trasferimento di chiamata;
- (iii) avviso di chiamata;
- (iv) sbarramento di chiamata;
- (v) "LoSai" di COOP (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato, anche quando il telefonino è spento o fuori copertura o occupato se in altra conversazione telefonica

#### 4.3 Servizio di portabilità del numero mobile fornito mediante Mobile Number Portability

4.3.1 Questo servizio permette ai clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a COOP Voce mantenendo il numero dell'operatore di origine.

4.3.2 Se si sceglie di portare il numero in COOP Voce si potrà, dunque, effettuare e ricevere chiamate, SMS, MMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i Servizi COOP Voce ed offerte di COOP Voce alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di tutti gli altri Clienti.

4.3.3 Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini dell'attivazione dei Servizi COOP Voce con servizio di portabilità del numero mobile fornito mediante Mobile Number Portability, è possibile consultare la

documentazione disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia o consultare il sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

#### 4.4 Condizioni economiche

Le informazioni sui Servizi COOP Voce vengono diffuse attraverso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia, il materiale informativo, le informazioni telefoniche ai sensi di legge, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce (numero 188 raggiungibile gratuitamente da tutti i numeri Coop Voce attivi e dai numeri di rete fissa di Telecom Italia), ed il sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it). I prezzi riportati nelle offerte COOP Voce sono comprensivi di IVA. Le eventuali modifiche al Contratto, incluse le eventuali modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell'offerta COOP Voce, verranno comunicate mediante pubblicazione sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o a mezzo stampa o con strumenti di comunicazione elettronica o altri strumenti idonei, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo salvo diverso termine di legge. Il Cliente potrà recedere dal Contratto secondo le modalità contrattualmente previste e, comunque, comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni contrattuali e senza penali per il recesso.

#### 4.5 Codice di condotta

COOP Italia intende sottoscrivere con gli altri operatori mobili nazionali e il Ministero delle Comunicazioni un codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, che assicuri, attraverso l'identificazione di una serie di misure di autoregolamentazione, il diritto d'informazione e la libertà di espressione, garantendo il pieno rispetto della tutela e della protezione dei minori. Il codice sarà poi disponibile sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

#### 4.6 Dove richiedere i Servizi COOP Voce

Per richiedere i Servizi COOP Voce ci si può recare presso i Punti Vendita COOP Voce delle Associate di COOP Italia. Per conoscere quali Punti Vendita sono abilitati ai Servizi COOP Voce consultare il sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

#### 4.7 Misure specifiche per utenti non udenti

In linea con i principi di impegno sociale che da sempre informano il proprio operato, COOP Italia implementa un'offerta specificamente destinata agli utenti non udenti secondo la normativa vigente. Per conoscere i termini e le condizioni e comunque per informazioni su tale offerta è possibile consultare il sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

### **5. SIM COOP**

#### 5.1 SIM COOP

5.1.1 La SIM COOP, inserita in qualunque telefonino GSM, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata alle chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre tutte le SIM COOP possono effettuare e ricevere chiamate da e per l'estero.

5.1.2 Al fine di tutelare il corretto uso delle risorse scarse di numerazione e in conformità con le relative disposizioni inderogabili in materia che COOP Italia è tenuta a rispettare, trascorsi 13 (tredici) mesi senza che la SIM COOP sia stata ricaricata, la SIM COOP viene disattivata, non è più utilizzabile e la relativa numerazione mobile personale associata alla SIM COOP potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni mobili personali. Resta inteso che nel corso del tredicesimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Gli eventuali Elementi di Traffico residui (escluso il Traffico, utilizzato o meno, maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) allo spirare del tredicesimo mese saranno soggetti alla disciplina prevista per i casi di recesso dal Contratto, fermo restando che il Cliente potrà richiedere (i) l'imputazione di tali eventuali Elementi di Traffico ad altra SIM COOP individuata dal Cliente stesso oppure (ii) che venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari a tali eventuali Elementi di Traffico utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (iii) che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali eventuali Elementi di Traffico, come previsto all'art.5.6 infra.

#### 5.2 Attivazione della SIM COOP

Al momento dell'Attivazione, la SIM COOP è abilitata al solo Traffico voce uscente. Successivamente all'effettuazione della prima telefonata a pagamento la SIM COOP viene attivata anche al traffico entrante.

#### 5.3 Imputazione del Traffico effettuato

Qualora il Traffico effettuato dovesse superare eccezionalmente gli Elementi di Traffico disponibili, tale differenza verrà imputata in occasione della prima operazione di ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

#### 5.4 Servizi

Con la SIM COOP sono già attivabili i servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, avviso di chiamata, sbarramento di chiamata, Losai di COOP.

## 5.5 Ricarica

5.5.1 Esistono diversi modi per ricaricare:

- (i) utilizzando la scheda di ricarica COOP (disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia);
- (ii) utilizzando la carta Bancomat o PagoBancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati;
- (iii) con carta di credito via internet sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it);
- (iv) presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia abilitati al servizio di cd. "ricarica virtuale".

5.5.2 Qualora il cliente intenda effettuare un'operazione di ricarica utilizzando una scheda di ricarica COOP Italia, ma nonostante il cliente abbia correttamente posto in essere le azioni necessarie l'operazione di ricarica non vada a buon fine in quanto la scheda di ricarica COOP Italia viene utilizzata successivamente alla data riportata sulla stessa, COOP Italia, a seguito di segnalazione del cliente ed in esito alle necessarie verifiche, consegnerà al cliente altra scheda di ricarica COOP Italia con traffico di ammontare analogo o provvederà ad effettuare direttamente la ricarica a favore del cliente mediante imputazione nei sistemi COOP Italia.

## 5.6 Recesso - Elementi di Traffico residui

5.6.1 In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente o di COOP Italia: (i) il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a COOP Italia la SIM COOP mediante consegna al Punto Vendita; (ii) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire dei Servizi mediante la SIM COOP; (iii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione Mobile Personale; (iv) COOP Italia può riassegnare a terzi la Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP; (v) il Cliente può richiedere a COOP Italia, a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero mediante consegna di richiesta scritta al Punto Vendita di Associata di COOP Italia, che relativamente ad eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino imputati alla SIM COOP e non utilizzati, a scelta discrezionale del Cliente: (a) vengano imputati ad altra SIM COOP; oppure (b) venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari al valore nominale di tali Elementi di Traffico, utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (c) venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali Elementi di Traffico. Nei casi sub (a), (b) e (c), gli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati saranno decurtati di sconti e/o bonus e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto.

5.6.2 Il Cliente deve comunicare per iscritto a COOP Italia, anche mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia, la scelta tra (a), (b) e (c) di cui sopra contestualmente all'esercizio del recesso dal Contratto ovvero, in caso di recesso dal Contratto da parte di COOP Italia, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso da parte di COOP Italia. COOP Italia darà seguito alla scelta del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta scritta del Cliente. Il buono spesa di cui sub (b) e l'importo monetario di cui sub (c) verranno consegnati al Cliente in qualsiasi Punto Vendita di Associata di COOP Italia, salva la facoltà di COOP Italia di procedere all'invio direttamente al Cliente. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente della scelta tra (a), (b) e (c) nei modi e tempi innanzi indicati, il Cliente potrà richiedere esclusivamente la corresponsione dell'importo monetario corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati.

5.6.3 Resta inteso che gli Elementi di Traffico vengono considerati esclusivamente con riferimento al valore nominale risultante dai sistemi COOP Italia al momento della Evasione Effettiva da parte di COOP Italia della richiesta del Cliente di cui sub (a) o (b) o (c) sopra.

## 5.7 Elementi residui in caso di portabilità del numero

Nel caso in cui un Cliente voglia recedere dal Contratto usufruendo della prestazione di portabilità del numero verso altro operatore mobile, deve presentare apposita richiesta all'operatore mobile con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale. Nel caso di portabilità del numero verso altri operatori mobili, gli eventuali Elementi di Traffico residui non potranno essere trasferiti e si applica la disciplina di cui all'art.5.6 supra.

## **6. UTILIZZO DEI SERVIZI COOP VOCE E LIVELLI DI QUALITA'**

### 6.1 Rete radiomobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da COOP Italia per i Servizi COOP Voce è costituita dai seguenti elementi:

- a. Rete Mobile di Telecom Italia geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, costituita da stazioni radio-base per la gestione della la mobilità dei Clienti;

- b. SIM COOP per uso personale ed accesso ai Servizi COOP Voce;
- c. terminale radiomobile (comunemente chiamato telefonino o cellulare) per la gestione delle funzionalità dei Servizi COOP Voce;
- d. centrale di commutazione per la gestione delle linee attive attestate ai Clienti.

## 6.2 Copertura

Dalle stazioni radio base o BTS (Base Transmission Stations) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il terminale, tramite il quale si comunica. Il territorio, è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radio-elettromagnetica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

## 6.3 Parametri di qualità

Nel rispetto di quanto previsto nella delibera 104/05/CSP, viene svolto un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi GSM e sulle risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità dei Servizi COOP Voce. A tal fine sono stati individuati i seguenti parametri di qualità da rilevare ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati nell'allegato A:

- (i) tempo di attivazione del servizio voce;
- (ii) tempo di rinnovo del Traffico;
- (iii) tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai Clienti;
- (iv) reclami sull'imputazione di Traffico;
- (v) accessibilità al servizio GSM;
- (vi) probabilità di mantenimento della connessione;
- (vii) probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS-C.

## **7. MODALITA' DI TARIFFAZIONE**

COOP Italia abbina alla propria offerta di Servizi COOP Voce diverse modalità di tariffazione:

- (i) a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- (ii) a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- (iii) a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

## **8. MODALITA' DI PAGAMENTO**

### 8.1 Pagamento

Fruendo del/dei Servizio/i COOP Voce, l'ammontare utilizzato verrà scalato dagli Elementi di Traffico attivati residui.

### 8.2 Controllo degli Elementi di Traffico attivati residui

Il Cliente potrà conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui chiamando gratuitamente dall'Italia il numero 43688 con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) o il numero di Customer Care 188 da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP o da un telefono di rete fissa Telecom Italia e digitando il numero CoopVoce. Ove il Cliente si trovi all'estero, potrà altresì chiamare gratuitamente il 43688. In alternativa, il Cliente può inviare, sia dall'Italia che dall'estero, un SMS al numero 43688 con il testo "PRE CRE SIN". In tal caso si riceverà l'informazione sugli Elementi di Traffico attivati residui via SMS.

## **9. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

### 9.1 Indagini

Per COOP Italia la soddisfazione del Cliente è di fondamentale importanza. Per questo motivo vengono effettuate indagini periodiche continuative (su campioni rappresentativi dei diversi segmenti della clientela) attraverso le quali si predispongono programmi di miglioramento della qualità.

Le rilevazioni misurano la soddisfazione della clientela in merito: (i) alla qualità della rete; (ii) al Servizio Assistenza Clienti; (iii) ai servizi supplementari utilizzati.

## 9.2 Gradimento pubblicità

Data l'importanza crescente assunta dalla comunicazione è stato attivato da COOP Italia anche un programma di monitoraggio dell'efficacia e del gradimento della pubblicità.

## **10. BLOCCO DELLA SIM COOP (IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)**

### 10.1 Blocco della SIM COOP

10.1.1 Per la richiesta di blocco della SIM COOP in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente deve chiamare tempestivamente il **188** comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, codice fiscale). In questo modo la SIM COOP, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita.

10.1.2 Per richiedere la riattivazione della SIM COOP, dopo aver richiesto il blocco della linea, è sufficiente recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia abilitato o chiedere informazioni al 188. Per poter riattivare il numero è necessario esibire un documento d'identità e comunicare il codice fiscale.

10.1.3 In caso di ritrovamento della SIM COOP bisognerà contattare il **188** e segnalare il ritrovamento: l'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della SIM COOP.

### 10.2 Reintegro della SIM COOP per furto o smarrimento del telefonino

10.2.1 Se viene smarrito o rubato il telefonino, c'è la possibilità di mantenere il numero di telefono. Per richiedere il reintegro della SIM COOP, occorre recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia, previa denuncia dell'accaduto al 188.

10.2.2 Per informazioni circa la disponibilità del numero telefonico, il Cliente deve recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia o contattare il 188. Il Traffico acquistato e non consumato rimane a disposizione del Cliente. Il/i Servizio/i COOP Voce rimane/rimangono attivo/i a meno che il Cliente non faccia esplicita richiesta di cessazione.

## **11. GESTIONE DEI RECLAMI**

### 11.1 Invio dei reclami

I reclami devono essere inviati a COOP Italia tramite:

- (i) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti 188;
- (ii) lettera inviata a COOP Italia - Servizio Clienti, Via Luigi Russo n. 9, casella postale 703, 50053 Empoli (FI);
- (iii) fax al numero 800-510-511;
- (iv) e-mail all'indirizzo: [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it).

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono COOP Voce cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

### 11.2 Tempi di evasione dei reclami

11.2.1 COOP Italia si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione. In caso di particolare complessità del reclamo, COOP Italia entro l'anzidetto termine informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi previsti per dare risposta al reclamo.

11.2.2 In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti, COOP Italia riconoscerà al Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo l'importo di 2,00 (due/00) Euro fino ad un massimo di 180,00 (centottanta/00) Euro. L'indennizzo verrà corrisposto mediante Elemento/i di traffico, impregiudicate le disposizioni sul recesso.

11.2.3 La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazioni dei reclami.

11.2.4 L'indennizzo avverrà entro 90 (novanta) giorni dalla ricezione della richiesta da parte di COOP Italia, con imputazione sulla SIM COOP. Trascorsi 15 (quindici) giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti al 188.

## **12. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate e/o intenda adire l'autorità giudiziaria relativamente a diritti stabiliti da norme legislative, da delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle Condizioni di Qualità, è necessario il previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ai sensi della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.173/07/CONS.

## **13. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

### 13.1 Privacy

COOP Italia si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti.

In particolare, COOP Italia si obbliga ad adottare le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre, il trattamento dei dati relativo alle attività inerenti l'esecuzione del Contratto tra COOP Italia ed il Cliente sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

### 13.2 Elenchi telefonici e servizi di informazione

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. E' comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia e può essere reso disponibile anche sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

## **14. AMBIENTE**

COOP Italia è impegnata in un progetto di tutela dell'ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale in cui COOP Italia opera.

Per questo COOP Italia promuove al proprio interno lo sviluppo della cultura della tutela ambientale, sensibilizzando il personale a identificare e limitare gli impatti sull'ambiente delle attività svolte e stimolando il dibattito su questi temi, al fine di coinvolgere tutti nel miglioramento continuo.

L'impegno di COOP Italia, prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento in termini ad esempio di: ottimizzazione e riduzione del consumo di risorse attraverso l'impiego efficiente delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti; gestione efficace ed efficiente dei rifiuti che privilegi, il riutilizzo, il riciclo ed il recupero, tramite la raccolta differenziata, ove attuabile. COOP Italia si impegna, inoltre, a promuovere l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, per divulgare le informazioni ambientali, sia all'interno sia all'esterno di COOP Italia ed a sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni, al fine di promuovere la fiducia e la soddisfazione dei Clienti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2008		
Indicatore	Misura	Obiettivi
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio prepagato)	0,3 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio prepagato)	97 %
TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO	Percentile 95% del tempo di ricarica	5 min.
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55 %
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo	5 %
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	99 %
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE	Percentuale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	99 %
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM [o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM], rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	98,2 %
PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	99,0 %