

# CARTA DEL CLIENTE DI CONAD INSIM S.R.L. (CONAD INSIM) PER I SERVIZI GSM

## Introduzione

Conad Insim è un operatore di telefonia mobile virtuale (MNVO) operante in Italia. Come le altre società che offrono servizi al pubblico, Conad Insim informa i suoi clienti (Clienti) sulla qualità dei servizi e sui loro diritti. Così è stato stabilito da una serie di norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259. In particolare, Conad Insim considera, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni adottata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 179/03/CSP nonché la delibera 104/05/CSP ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249). Per tali norme e per migliorare i rapporti con i suoi Clienti, Conad Insim ha preparato questa Carta del Cliente.

La Carta è suddivisa in tre parti

- la prima definisce i PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali dei servizi offerti da Conad Insim;
- la seconda definisce gli STANDARD, cioè la qualità dei servizi;
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possano ottenere la TUTELA dei loro diritti, cioè in che modo possano difendersi se i servizi offerti non corrispondono ai PRINCIPI e agli STANDARD prima definiti.

Il testo della Carta del Cliente è disponibile sul sito internet [www.conad.it](http://www.conad.it) e presso i rivenditori autorizzati Conad Insim.

La Carta del Cliente è aggiornata almeno ogni due anni.

Per ragioni di precisione e per brevità nel testo, sono state usate alcune sigle ed espressioni tecniche, non tutte comuni. Di tutte diamo qui l'elenco in ordine alfabetico e la spiegazione:

- "GSM" (Global System for Mobile Communication): indica uno standard europeo di trasmissione in tecnica numerica che permette di fornire il servizio di telefonia mobile cellulare;
- "UMTS" (Universal Mobile Telecommunications System): indica il sistema di comunicazioni mobile di terza generazione;
- "HLR" (Home Location Register): indica un elemento di rete che raccoglie tutti i dati identificativi del Cliente;
- "IVA" (Imposta Valore Aggiunto): indica l'imposta pari al 20% della somma complessiva;
- "Personal": indica una fascia di abbonamenti offerti da Conad Insim;
- "SIM" (Subscriber Identity Module): indica la carta telefonica necessaria per ricevere ed effettuare chiamate dal terminale mobile;
- "Rivenditore": rivenditore esclusivo di prodotti e servizi Conad Insim.

## Parte Prima : I Principi

### 1. Eguaglianza

1. Conad Insim fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti. Quindi, Conad Insim non fa nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Conad Insim può offrire speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti per la fornitura di servizi di interesse sociale. Inoltre, Conad Insim definisce eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata volta a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani

### 2. Imparzialità

1. Conad Insim fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### 3. Continuità

1. Conad Insim assicura il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Conad Insim si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

### 4. Diritto di informazione

1. Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti da Conad Insim. A questo fine, Conad Insim informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire. Conad Insim si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei servizi di telecomunicazione offerti.
2. Nel caso di offerte di traffico prepagato, Conad Insim garantisce l'esatta informazione sulle condizioni del servizio al momento dell'acquisto della Carta SIM Ricaricabile e sul trattamento del traffico prepagato, anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale. In particolare Insim informa che:  
la Carta Conad Insim Ricaricabile è valida per 12 mesi dall'ultima operazione di ricarica, più un mese per la sola ricezione delle chiamate. Trascorso tale periodo, la Carta sarà automaticamente disattivata, così come il numero ad essa associato. L'eventuale traffico prepagato non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario ovvero trasferito su altra SIM Card Conad Insim intestata allo stesso Cliente ovvero ad altro Cliente indicato dal titolare del credito residuo. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per conoscere le modalità ed i termini di restituzione, il Cliente può rivolgersi al servizio assistenza clienti o visitare il sito [www.conad.it](http://www.conad.it)  
- in caso di sostituzione della Carta SIM Ricaricabile per mal funzionamento, furto, smarrimento, Conad Insim riaccredita l'importo corrispondente al traffico prepagato non goduto sulla nuova Carta SIM, con acquisto di una nuova Carta SIM Ricaricabile da parte del Cliente, specificandosi in ogni caso che ove - nei 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione - la Carta SIM Ricaricabile risulti difettosa, o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Conad Insim, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione della stessa da parte del Cliente

### 5. Partecipazione

1. Conad Insim riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo Conad Insim favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

### 6. Efficienza ed efficacia

1. Conad Insim fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Conad Insim farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

### 7. Cortesia e Trasparenza

1. Conad Insim si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi che offre.

### 8. Tutela della Riservatezza

1. Conad Insim si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti.
2. Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

3. Il Cliente è libero di decidere di 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. Per farlo, dovrà esprimere il proprio consenso espresso, compilando il modulo disponibile sul sito internet [www.conad.it](http://www.conad.it) o richiedendolo al Servizio Clienti.

## Parte Seconda: Gli Standard

### I. Standard: Tipologie

Gli standard generali sono gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Conad Insim. Per verificare che ciò accada, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Qui di seguito sono elencati otto indicatori di qualità, numerati da 1 a 8. Per ciascuno, si specifica lo standard minimo che Conad Insim intende garantire.

#### 1. Tempo di rinnovo del credito:

Il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

**Misura:** percentile 95% del tempo di ricarica

**Unità di misura:** minuti

**Obiettivo Conad Insim:** per il 95% entro 240 minuti

#### 2. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore:

a) 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;

b) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente 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.

**Misure:**

a) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.

b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

**Unità di misura:**

a) secondi

b.1) secondi

b.2) valore percentuale

**Obiettivi Conad Insim:**

a) valore medio 130 secondi

b.1) tempo medio di risposta: 45 secondi

b.2) percentuale delle chiamate il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 55%

#### 3. Reclami sugli addebiti:

per servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

**Misura:** Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconoscibile dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**Obiettivo Conad Insim:** non oltre l'1% del numero medio di SIM attive

#### 4. Accessibilità del servizio GSM:

a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete;

b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

**Misure:**

a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)

b) percentuale del numero di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine e il numero totale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** valore percentuale

**Obiettivi Conad Insim:**

a) il 98,7% delle chiamate andate a buon fine

b) il 98% di connessioni dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine

#### 5. Probabilità di mantenimento della connessione:

la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Misura:** 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 da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** valore percentuale

**Obiettivo Conad Insim:** mantenimento del 98.1% delle connessioni voce GSM

#### 6. Probabilità di trasferimento degli sms al centro SMS:

la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

**Misure:**

a) percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utente, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** percentuale

**Obiettivo Conad Insim:** il 98,5% di SMS consegnati al centro di raccolta

### 7. Tempo di attivazione del servizio voce:

il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### Misure:

- a) Percentile 95% del tempo di fornitura
- b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

#### Unità di misura:

- a) ore
- b) valore percentuale

#### Obiettivi Conad Insim:

- a) almeno il 95% delle attivazioni entro 48 ore
- b) almeno il 98% delle attivazioni entro 60 ore

### 8. Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso Conad Insim)

delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi (tra la data di disattivazione o di richiesta di indennizzi e la data di emissione del conto di chiusura o dell'invio della richiesta di assegno di traenza alla banca).

**Misura:** percentile 90% del tempo di riaccredito

**Unità di misura:** giorni

**Obiettivo Conad Insim:** restituzione delle somme dovute entro 90 giorni

Conad Insim si impegna ad assicurare sia gli standard generali sia quelli specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili. Nel caso in cui si verificano difficoltà o ritardi delle Autorità pubbliche, quali ad esempio la concessione di frequenze od il rilascio di altre autorizzazioni o licenze, Conad Insim le illustrerà tempestivamente ai Clienti

### II. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

Quando in condizioni normali Conad Insim dovesse non rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate qui di seguito.

- Indicatore 7: Tempo di attivazione del servizio voce: 10,33 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 51,65 euro);
- Indicatore 8: Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso Conad Insim) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi: 5,16 euro per ogni giorno di ritardo (fino al raggiungimento del valore da restituire);

Il Cliente deve richiedere l'indennizzo inviando a Conad Insim lettera raccomandata entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

Si avverte che:

- (a) le somme indicate includono già l'IVA;
- (b) i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
- (c) Conad Insim liquiderà l'indennizzo ai Clienti con linea attiva mediante ricarica; ai Clienti con linea disattiva come traffico prepagato inviando la somma al domicilio di fatturazione. Nei casi di Clienti con SIM ricaricabile disattiva, l'indennizzo verrà liquidato al domicilio indicato dal reale utilizzatore della SIM.

### III. Informazioni alla Clientela

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Conad Insim si serve dei seguenti strumenti:

- Numero gratuito nazionale attivo dalle 8.00 alle 22.00, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno: possono essere richieste informazioni specificamente sulla "Carta del Cliente di Conad Insim" ed in generale sui servizi Conad Insim;
- Opuscoli e materiali informativi sui servizi e sulla "Carta del Cliente di Conad Insim", disponibili presso i Rivenditori autorizzati Conad Insim;
- Messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
- Messaggi sulle confezioni delle Carte SIM, delle Carte SIM Ricaricabili Conad Insim e delle Ricariche Conad Insim;
- Servizi informativi su Internet: sul sito internet [www.conad.it](http://www.conad.it) sono presenti le informazioni sui servizi Conad Insim e sulla "Carta del Cliente Conad Insim";
- Manifesti pubblicitari;
- Comunicati radiofonici e televisivi;
- Telefonate dirette al singolo Cliente;
- Pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

Inoltre, Conad Insim si impegna ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela.

Conad Insim pubblicherà i risultati delle verifiche sul rispetto degli standard elencati nel paragrafo I nei modi indicati nelle delibere n. 179/03/CSP e n.104/05/CSP. Conad Insim, comunque, potrà comunicare al pubblico anche i risultati di altre verifiche, a condizione di non pregiudicare Conad Insim nei confronti di operatori concorrenti nel mercato.

### Parte Terza: La Tutela

#### I. Applicazioni della Carta del Cliente

1. Conad Insim promuove ogni servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta del Cliente e garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti. Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta del Cliente non sono rispettate da Conad Insim, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del servizio offerto da Conad Insim, può rivolgere un reclamo mediante posta alla Casella Postale n. 14031, 20152 Milano.

Conad Insim s'impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta del Cliente.

Conad Insim si impegna, altresì, a garantire la tracciabilità telematica interna dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi.

In caso di rigetto del reclamo, Conad Insim si impegna a darne comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Conad Insim informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

2. Conad Insim si impegna ad informare la propria Clientela circa la facoltà di esperire, in caso di reclami, anche un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni competente per territorio, conformemente a quanto previsto dalle delibere Agcom n. 182/02/CONS, n. 179/03/CONS e n. 173/07/CONS.