

CARTA DEI SERVIZI PER IL CLIENTE RELATIVA AL SERVIZIO “INFOSTRADA TV” DI WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.

1 - Introduzione

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla clientela che fruisce del servizio di comunicazione elettronica, denominato INFOSTRADA TV, consistente nella diffusione di segnali televisivi attraverso la rete di comunicazione elettronica a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind Telecomunicazioni S.p.A..

La Carta dei Servizi è pubblicata in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (“Codice delle comunicazioni elettroniche”) e dalle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (“Approvazione della direttiva generale in materia di carte dei servizi di telecomunicazioni”) e n. 278/04/CSP (“Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”).

La presente Carta dei Servizi è disponibile su www.windgroup.it e nei punti vendita di Wind Telecomunicazione S.p.A..

Inoltre, Wind rende disponibile la presente Carta dei Servizi agli abbonati contestualmente alla stipula del contratto, unitamente, alle Condizioni contrattuali e alle Condizioni economiche, come previsto dalle normative sopra richiamate.

2 - Principi generali

Wind si ispira ai seguenti principi generali.

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

- Wind fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

- Wind garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.
- Wind presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. Ulteriori informazioni sono reperibili presso il sito istituzionale www.windgroup.it consultando la sezione dedicata denominata Wind Way, che consente l'accesso al sito istituzionale di WIND in una modalità consultabile da persone disabili.
- L'attività di Wind si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- In funzione di tale obbligo Wind interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

2.2 Continuità

- Wind si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.
- Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Wind adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.
- In caso di intervento presso la sede del cliente verranno concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

In relazione ai programmi e canali realizzati da terzi, Wind garantisce esclusivamente la qualità tecnica del servizio di redistribuzione dal proprio centro servizi all'utente finale, non essendo responsabile circa i contenuti di tali programmi e canali.

2.3 Partecipazione

Wind acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

2.4 Cortesia

Wind impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto, alla cortesia e alla trasparenza, e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.5 Efficacia ed efficienza

Wind persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Diritto di scelta e di accesso

- Wind rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.
- Wind si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.
- Wind garantisce a ciascun cliente di esercitare il diritto di accesso alle informazioni relative ai propri dati personali in possesso di Wind, nonché i diritti nel trattamento dei dati in conformità al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3 - Il servizio INFOSTRADA TV

Il servizio INFOSTRADA TV è rivolto ai clienti (con codice fiscale e partita IVA) abbonati al servizio di connettività ADSL offerto da Wind ed è subordinato alla presenza, presso la sede del cliente, di un collegamento a larga banda tramite tecnologia ADSL 2+ con adeguate caratteristiche tecniche.

Pertanto, la fruizione del servizio INFOSTRADA TV è subordinato all'attivazione, da parte del cliente, ad un servizio di connessione a larga banda tramite tecnologia ADSL2+ offerta da Wind.

3.1 Il Fornitore del servizio

Il Servizio INFOSTRADA TV è fornito da Wind Telecomunicazioni S.p.A., Società con azionista unico, Direzione e Coordinamento di Weather Investments S.p.A. sede legale principale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma; sede secondaria in via Lorenteggio, 257 - 20152 Milano.

Per ricevere maggiori informazioni su Wind Telecomunicazioni S.p.A. e sulle altre Aziende del Gruppo è a disposizione della clientela il sito web www.windgroup.it, oppure è possibile scrivere alle nostre sedi Wind all'indirizzo indicato nella documentazione di fatturazione (denominata "Conto Wind")

3.2 Descrizione del servizio INFOSTRADA TV

INFOSTRADA TV è il Servizio che consente di accedere a servizi televisivi, audiovisivi e multimediali di vario genere, attraverso la rete di accesso a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind.

Per accedere al servizio INFOSTRADA TV è necessario un apposito apparato (Set-Top Box), fornito ai Clienti in comodato d'uso, che dovrà essere collegato alla televisione del Cliente.

Per "Servizi" (siano televisivi, audiovisivi o multimediali) si intendono l'insieme di contenuti o applicazioni: 1) ad accesso gratuito (la cui fruizione non comporta alcun pagamento);

2) ad accesso condizionato (la cui fruizione è consentita previo pagamento di un abbonamento specifico);

3) On Demand (la cui fruizione, gratuita o a pagamento, avviene su diretta richiesta del Cliente).

INFOSTRADA TV permette la visione sull'apparecchio TV del Cliente di contenuti televisivi/audiovisivi di vario genere, come film, eventi sportivi e musica, anche "live", forniti da content provider, diffusi ai clienti in modalità: "re-broadcast", "Pay per view" e "Video on Demand" attraverso la rete di comunicazione elettronica a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind.

I contenuti offerti dal servizio INFOSTRADA TV sono soggetti a costante aggiornamento, pertanto i singoli canali e/o servizi potranno essere sostituiti, modificati o cancellati, previa comunicazione da parte di Wind nelle modalità e nei tempi previsti nelle condizioni generali di contratto.

3.3 Costi del servizio

L'accesso ai Servizi è condizionato alle eventuali Condizioni Specifiche previste per ciascun contenuto opzionale richiesto dal Cliente e all'offerta commerciale disponibile sul sito www.infostrada.it alla data di sottoscrizione del contratto.

I contenuti o applicazioni gratuiti sono accessibili previa adesione all'Abbonamento Base al servizio INFOSTRADA TV, il quale comprende la fornitura, in comodato d'uso, degli apparati necessari alla fruizione del servizio stesso, così come descritto nelle Condizioni Economiche disponibili sul sito www.infostrada.it.

L'offerta commerciale INFOSTRADA TV prevede, a carico del Cliente:

- un canone di attivazione una tantum dell'importo di 99,00€ Iva inclusa, pari ai costi sostenuti da WIND per le attività di configurazione del Servizio e di consegna delle apparecchiature necessarie (Infostrada TV Box) alla fruizione del servizio;
- un canone mensile di Abbonamento Base ad INFOSTRADA TV pari a 7,00€ Iva inclusa.

I suddetti importi possono subire variazioni in funzione di promozioni da parte di Wind.

Il costo di tali servizi sono comunicati sul sito www.infostrada.it.

Il servizio INFOSTRADA TV non comprende il collegamento ADSL di Wind, disciplinato da un'apposita offerta di Wind.

3.4 Attivazione del servizio

Il servizio INFOSTRADA TV potrà essere richiesto:

1. dai Clienti Wind:
 - gratuitamente tramite accesso al sito www.infostrada.it;

- al numero 199 500 199 al costo massimo, da telefono fisso, di 14,26 centesimi al minuto IVA inclusa, senza scatto della risposta, da telefono mobile “cellulare” al costo massimo di 42,00 centesimi al minuto con uno scatto alla risposta di 15,49 centesimi;
- 2. dai nuovi Clienti:
 - gratuitamente chiamando il servizio clienti 159.
 - gratuitamente tramite accesso al sito www.infostrada.it

La disponibilità del Servizio INFOSTRADA TV è limitata alle città raggiunte dal Servizio.

L'attivazione del servizio INFOSTRADA TV sarà comunque subordinata:

- all'esito di una preventiva analisi da parte di Wind sulla fattibilità dell'installazione in base a criteri di natura tecnica e territoriale;
- all'attivazione di un abbonamento a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind.
- alla ricezione e installazione da parte del Cliente del kit INFOSTRADA TV, contenente gli apparati necessari alla fruizione del Servizio.

A valle della sottoscrizione del Servizio ed entro 20 giorni solari dalla data di comunicazione al Cliente dell'inizio del processo di attivazione del Servizio, verrà consegnato al Cliente in comodato d'uso, tramite corriere, il kit INFOSTRADA TV, contenente:

- un apparato per la connessione ADSL (modem/router);
- un Set Top Box (decoder);
- un telecomando specifico per il servizio;
- un cavo SCART per il collegamento del Set Top Box al televisore;
- due cavi ethernet (uno per connettere il modem/router al PC e uno al STB).

La fruizione del Servizio INFOSTRADA TV sarà disponibile successivamente alla corretta installazione degli apparati da parte del Cliente, ovvero attraverso il collegamento del Set Top Box al televisore e dell'apparato per la connessione ADSL al Set Top Box, secondo quanto specificato nella guida d'installazione contenuta nel kit INFOSTRADATV.

Nel caso in cui la sottoscrizione del Servizio INFOSTRADA TV sia contestuale alla richiesta di attivazione del servizio di connettività ADSL2+ offerto da Wind, o sia attivo un abbonamento su tecnologia ADSL, il tempo previsto per l'attivazione del Servizio e la consegna del kit INFOSTRADA TV dipenderà dalla tempistica di attivazione del servizio di connettività a larga banda con tecnologia ADSL2+ e comunque non sarà, di norma, superiore a 60 giorni solari dalla data di sottoscrizione del servizio.

L'attivazione dei Servizi Televisivi ad accesso gratuito e On Demand avviene contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV.

L'attivazione dei Servizi Televisivi ad accesso condizionato può avvenire tramite:

- richiesta online sul sito <http://tv.libero.it>;
- richiesta al numero 199 500 159 (al costo massimo, da telefono fisso, di 14,26 centesimi al minuto IVA inclusa, senza scatto della risposta, da telefono mobile "cellulare" al costo massimo di 42,00 centesimi al minuto con uno scatto alla risposta di 15,49 centesimi);
- richiesta effettuata sulla televisione collegata al Set Top Box, attraverso la selezione del Servizio Televisivo desiderato direttamente con il telecomando.

Wind si impegna ad attivare il servizio INFOSTRADA TV richiesto dai Clienti con attivo un abbonamento di connettività ADSL2+ con accesso diretto sulla rete Wind secondo la seguente tempistica, una volta sottoscritto il Servizio da parte del Cliente:

- Servizi ad accesso gratuito: attivati contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV da parte del Cliente;
- Servizi ad accesso condizionato: attivati entro un giorno solare dalla richiesta;
- Servizi On Demand (VoD): attivati contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV, le richieste sono soddisfatte entro 30 minuti.

La tempistica sopra indicata potrà subire dei ritardi nei casi di eccezionale difficoltà tecnica o per fatti imputabili a terzi.

In caso di mancato rispetto in merito al ritardo nell'attivazione imputabile a Wind, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo, e comunque non superiore complessivamente a € 100. L'importo verrà accreditato sul primo conto Wind utile.

3.5 Riparazione dei malfunzionamenti del Servizio

Wind si impegna a riparare gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti secondo la tabella di seguito riportata:

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione del Cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione:
	- 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore
	- 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 196 ore

I tempi indicati nella tabella sono da intendersi riferiti solo ai giorni lavorativi.

In caso di ritardo nella riparazione dei malfunzionamenti imputabile a Wind, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo, e comunque non superiore complessivamente a € 100. L'importo verrà accreditato sul primo conto Wind utile.

4 – Servizio di assistenza al Cliente

E' a disposizione dei Clienti, per qualsiasi esigenza commerciale, amministrativa, comunicazione reclami il servizio di Assistenza Clienti gratuito "155", attivo sette giorni su sette, 24 ore su 24.

Per coloro che navigano su Internet è a disposizione il sito web <http://tv.libero.it> dove, oltre alle informazioni sui servizi offerti ed i relativi prezzi, è attivo un servizio di assistenza online a cui il cliente si può rivolgere per informazioni o problematiche di natura commerciale e/o tecnica, nonché di presentazione reclami.

Wind si impegna a:

- attivare il Servizio INFOSTRADA TV secondo i tempi e le modalità indicati nel paragrafo 3.4 della presente Carta dei Servizi ed, eventualmente vi sia necessità di intervento tecnico, concordando con i clienti tempi e modalità dello stesso;
- a comunicare al Cliente le modifiche delle condizioni contrattuali nelle modalità indicate al precedente punto 3.2, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso;
- fornire al cliente, in comodato d'uso, gli apparati necessari alla fruizione del servizio e si riserva la facoltà di sostituire gli apparati necessari alla fruizione del Servizio Wind, inoltre, si impegna ad effettuare direttamente, o avvalendosi di società da essa incaricate, il servizio di manutenzione su tali dispositivi.

4.1 Servizio di Assistenza Tecnica al Cliente

Wind si impegna a fornire un servizio di Assistenza Tecnica al Cliente tramite il numero "892.155" attivo tutti i giorni dalle 8 alle 24. Il servizio è disponibile da rete fissa al costo di 50 centesimi al minuto IVA esclusa, senza addebito alla risposta.

Il costo della chiamata verrà addebitato nel momento in cui il consulente risponderà.

Il costo di ogni singola chiamata non potrà superare i € 15 IVA inclusa (il costo della prestazione di assistenza tecnica on line è indicato nel messaggio fonico gratuito introduttivo).

5 - Durata del contratto

Il Contratto ha la durata di diciotto mesi dalla data di attivazione del Servizio. L'attivazione è comunque subordinata all'esito di una preventiva verifica di fattibilità tecnica e territoriale da parte di Wind. Alla scadenza, si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di dodici mesi.

Il Cliente potrà recedere dal Servizio in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto attraverso lettera raccomandata A.R. e preavviso di 30 giorni a Wind Telecomunicazioni S.p.A. – Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - 20140 Milano Baggio.

Il recesso produrrà effetto dalla data di cessazione del servizio registrata sui sistemi informatici di Wind e, comunque, non oltre trenta giorni dalla data in cui il recesso è stato ricevuto da Wind. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Wind gli importi dovuti relativamente al servizio fruito fino alla predetta data di cessazione del Servizio.

I Contenuti offerti in modalità di accesso condizionato in abbonamento, attivati su specifica richiesta del Cliente, possono avere durata e modalità di rinnovo anche diverse dal contratto principale e sono disciplinati dalle rispettive Condizioni Specifiche di Contratto. L'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del contratto relativo al Servizio INFOSTRADA TV, comporterà la cessazione o sospensione di tutti i contratti relativi ai servizi ad esso collegati.

L'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del servizio di connessione a larga banda tramite tecnologia ADSL2+ di Wind, comporterà l'automatica cessazione o sospensione del contratto relativo al servizio INFOSTRADA TV.

Qualora, per qualsiasi ragione, il Cliente richieda la disattivazione del Servizio INFOSTRADA TV sarà tenuto a rimborsare a Wind un importo di € 50,00, quale contributo ai costi sostenuti da WIND per la rigenerazione degli apparati forniti in comodato d'uso e per la verifica di funzionamento degli stessi.

Il Cliente inoltre, in caso di disattivazione del Servizio, è tenuto a restituire a proprie spese e negli imballaggi originali, tutti i beni consegnati in comodato d'uso entro 30 giorni dalla data di disattivazione all'indirizzo indicato nelle Condizioni Generali di contratto e sul sito <http://tv.libero.it>.

Qualora il Cliente non restituisca i dispositivi forniti per la fruizione del Servizio, Wind addebiterà sul Conto Wind del Cliente un importo di € 150,00 a titolo di contributo al costo del kit INFOSTRADA TV.

6 - Tutela dei minori

L'accesso ai programmi trasmessi attraverso il Servizio INFOSTRADA TV è regolato tramite l'utilizzo del servizio "Parental Control", che inibisce la visione di programmi destinati a un pubblico solo adulto attraverso l'utilizzo di un codice di accesso (PIN) comunicato al Cliente nella Guida di installazione del Servizio. Il "Parental Control" è presente su tutti i Set Top Box ed è modificabile dal Cliente direttamente sul proprio televisore, accedendo alla sezione "Impostazioni" dell'interfaccia televisiva di INFOSTRADA TV.

7 – Fatturazione e pagamenti

Il servizio INFOSTRADA TV viene fatturato mediante il Conto Wind con apposita voce denominata "Televisione".

Per le modalità e le scadenze di pagamento si rimanda alla Carta generale di Wind.

8 – Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

- Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Wind per telefono, per via telematica, o per iscritto. Wind assegna un codice unico identificativo del reclamo presentato.
- Wind, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

- Le eventuali controversie che dovessero insorgere con Wind, possono essere risolte applicando la procedura prevista dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 173/07/CONS.

9 - Standard di qualità

Wind svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle proprie risposte alle esigenze dei clienti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni indicatori della qualità di fornitura del Servizio INFOSTRADA TV i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati, conformemente a quanto stabilito dalla delibera n. 278/04/CSP (nella Tabella 1 si riportano gli obiettivi fissati per l'anno 2007):

- tempo di attivazione del Servizio;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- disponibilità del Servizio.

Tabella 1

Indicatore	Misura	Obiettivi 2008
Tempo di attivazione del servizio IPTV*	- Percentile 95% del tempo di fornitura	(60 giorni)
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	(90 giorni)
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	(95%)

<p>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</p>	<p>Definizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 	<p>110 sec.</p> <p>25 %</p>
<p>Fatture contestate</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi al servizio IPTV (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione)</p>	<p>3 %</p>
<p>Accuratezza della fatturazione</p>	<p>Rapporto tra il numero delle fatture che sono state contestate per addebiti relativi al servizio IPTV e per le quali la contestazione è stata riconosciuta fondata e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito (emessa nel periodo oggetto di rilevazione) ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione)</p>	<p>2,2 %</p>
<p>Disponibilità del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> --Indisponibilità media del servizio IPTV --Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV 	<p>50 ore/anno (relativamente solo al servizio INFOSTRADA TV e da condividere con SKY)</p> <p>15 giorni</p>