

“La Carta dei servizi di LA7 Cartapiù”

Luglio 2008

Indice:

- 1. Chi siamo**
 - 2. La Carta dei Servizi di LA7 Cartapiù**
 - 3. I principi ispiratori di Telecom Italia Media**
 - 4. Il rispetto dell’Ambiente**
 - 5. L’impegno per il sociale**
 - 6. Il trattamento dei dati personali**
 - 7. Informazioni sui servizi offerti**
 - 8. Assistenza clienti**
 - 9. Condizioni economiche**
 - 10. Recessi**
 - 11. I livelli di qualità**
 - 12. La gestione reclami**
 - 13. Legge applicabile e foro competente (Procedura di conciliazione)**
- Allegato A – Obiettivi di Qualità**

1. Chi siamo

Telecom Italia Media è la società del Gruppo Telecom Italia focalizzata sul mondo dei media e operante in Italia, nel settore televisivo e dell’informazione.

Abbiamo al nostro attivo i brand di La7, MTV e APCOM, le nostre aree di business sono l’offerta di contenuti, la produzione televisiva, lo sviluppo della televisione digitale terrestre e l’informazione giornalistica.

La nostra missione è quella di essere un operatore media competitivo per un mercato globale. Vogliamo, quindi, fornire servizi sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale, contribuendo, con la diffusione delle nuove tecnologie, allo sviluppo dell’intero Sistema Paese. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e l’intera organizzazione del Gruppo è proiettata verso il mercato.

Per ricevere maggiori informazioni sulle aziende del Gruppo Telecom Italia Media, è a vostra disposizione il sito web www.telecomitaliamedia.it.

2. La Carta dei Servizi di LA 7 Cartapiù

Con la presente Carta dei Servizi recepiamo la delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 278/04/CSP che dispone in materia di Carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento (“Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997 n. 249, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 15 del 20 gennaio 2005).

Le seguenti disposizioni redatte in conformità della suddetta delibera, si riferiscono al servizio LA7 Cartapiù (di seguito “Servizio”) relativo alla fornitura dei servizi di trasmissione di contenuti audiovisivi a pagamento ad accesso condizionato in tecnica digitale terrestre ai sensi dell’art.2 del Decreto Legislativo n.177 del 31 luglio 2005.

La nostra Carta dei Servizi, inoltre, è conforme ai principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia¹, componente fondante del modello organizzativo e del complessivo sistema di controllo interno del Gruppo Telecom Italia, nel convincimento che l'etica della conduzione degli affari sia anche la condizione del successo dell'impresa. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed alle esigenze della clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Servizio che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La descrizione ed i costi dei nostri servizi, nonché la Carta dei servizi e le Condizioni Generali di Servizio sono reperibili al sito www.la7.it, sui Canali La7 Cartapiù ovvero nei punti vendita che espongono il nostro marchio.

3. I principi ispiratori di Telecom Italia Media

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

Partecipazione: ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi².

Continuità: nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria .

Efficienza ed efficacia: l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

Obiettività e giustizia: le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

Uguaglianza e imparzialità: forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione sul territorio nazionale.

Cortesia e disponibilità: i nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre richieste.

4. Il rispetto dell'Ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

¹ Il Codice etico e di condotta di Telecom Italia è disponibile al sito www.telecomitalia.it

² Le proposte e i suggerimenti possono essere inviati alla casella di posta assistenzaclienti@la7.it.

Il nostro impegno prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti sottoscritti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento.

5. L'impegno per il sociale

Siamo consapevoli che l'innovazione e lo sviluppo tecnologico sono un valore aggiunto in termini di integrazione, benessere e crescita per la collettività.

6. Il trattamento dei dati personali

Telecom Italia Media si impegna a garantire il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice privacy) ed in coerenza con il proprio Codice Etico.

I trattamenti dei vostri dati personali sono effettuati con modalità idonee ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati.

In particolare, la società Telecom Italia Media ha individuato strutture dedicate al presidio della normativa privacy con il compito, tra l'altro, di emanare procedure aziendali finalizzate ad una omogenea e corretta applicazione delle disposizioni introdotte dal Codice privacy e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

Inoltre, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, sono stati individuati e nominati come responsabili del trattamento soggetti di comprovata esperienza, capacità ed affidabilità. Sotto la diretta autorità dei responsabili operano gli "incaricati" e cioè i dipendenti che effettuano le operazioni di trattamento sui dati personali.

Ai responsabili ed agli incaricati sono state fornite idonee istruzioni per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali. I clienti possono rivolgersi a tali soggetti per l'esercizio dei diritti di accesso ai propri dati personali, come previsto dalla vigente normativa.

Sarà vostra cura altresì decidere se i dati conferiti possano essere trattati o meno per ricevere informazioni pubblicitarie tramite telefono o posta.

Potrete modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il consenso al trattamento dei dati potrete fornirlo o modificarlo telefonicamente contattando il numero 199.151.151³ oppure il numero gratuito 800.151.151.

Il Titolare del trattamento è Telecom Italia Media S.p.A., con sede legale in Roma, Via della Pineta Sacchetti, 229. Il Responsabile del trattamento, al quale potrete rivolgervi per esercitare i diritti stabiliti dalla legge, è il sig. Alessandro Badii, domiciliato presso la suindicata sede.

Potrete trovare tutte le informazioni e la lista aggiornata dei responsabili del trattamento nella sezione PRIVACY del sito www.la7.it.

³ Il costo della chiamata per gli abbonati di Telecom Italia – senza scatti alla risposta - è di 10 centesimi di euro al minuto iva inclusa. Per chiamate dalle altre reti fisse o dal cellulare i costi sono legati all'operatore utilizzato.

7. Informazioni sui servizi offerti

7.1. Fornitore e descrizione del Servizio

Il Servizio che vi offriamo è fornito da Telecom Italia Media S.p.A. con sede legale in Roma, Via della Pineta Sacchetti n. 229, 00168 Roma, e consente, nelle zone raggiunte dal segnale digitale terrestre LA7, la visione degli eventi trasmessi mediante l'inserimento, in un decoder digitale terrestre abilitato e debitamente collegato, di una smart card, denominata LA7 Cartapiù a cui è associato un valore economico utilizzabile per la visione degli eventi nell'ambito dell'Offerta.

LA7 Cartapiù è ricaricabile.

L'offerta del Servizio (di seguito "Offerta") è attualmente costituita da:

- Offerta "pay per view"
- Offerta "pacchetto"
- Offerta "pacchetto mista"

L'Offerta Pay Per View - "paghi solo per ciò che scegli di vedere" - consiste nella visione di singoli eventi sportivi e/o eventi non sportivi come film e concerti - (di seguito "Eventi").

L'Offerta Pacchetto consiste nella visione di Eventi sportivi o non sportivi discrezionalmente organizzati in pacchetti, programmati agli orari e nelle modalità stabiliti dalla stessa LA7.

L'Offerta Pacchetto Mista consente la visione, oltre che degli Eventi ricompresi nel pacchetto prescelto, anche di altri Eventi trasmessi da LA7 sui propri Canali LA7Cartapiù, secondo quanto periodicamente pubblicato da LA7 sul proprio sito www.la7.it.

Telecom Italia Media S.p.A. detiene le necessarie autorizzazioni alla fornitura di contenuti e servizi di radiodiffusione in tecnica digitale terrestre e al trasporto di programmi televisivi in qualità di soggetto abilitato alla sperimentazione delle trasmissioni digitali (ex legge 66/01, legge 112/04 e D.Lgs. 177/05).

7.2. Attivazione de La 7 Cartapiù

Prima di procedere all'acquisto e all'attivazione de LA7 Cartapiù occorre che verifichiate la sussistenza di tutte le Condizioni Preliminari descritte nelle Condizioni Generali del Servizio e disponibili sul sito www.la7.it (quali a titolo meramente esemplificativo, il corretto funzionamento del decoder digitale terrestre abilitato e l'effettiva ricezione del segnale digitale terrestre).

Successivamente potrete procedere all'attivazione di LA7 Cartapiù eseguendo una tantum le seguenti operazioni:

1. accendere il decoder abilitato;
2. sintonizzare i canali digitali, seguendo le istruzioni del decoder;
3. selezionare il canale digitale criptato "LA7 Cartapiù Attivazione" secondo una delle seguenti modalità: (i) selezione diretta del canale, (ii) selezione per tramite dell'applicazione interattiva disponibile sul canale digitale "LA7";
4. prendere nota del numero di serie della carta (riportato sulla carta stessa) ed inserire correttamente LA7 Cartapiù nell'apposito lettore di smart card del decoder;
5. chiamare l'Assistenza Clienti al numero 199.151.151 e comunicare il numero seriale della carta stessa;

6. attendere, rimanendo sintonizzati sul canale digitale criptato "LA7 Cartapiù Attivazione", la comparsa sullo schermo del cartello di benvenuto nel servizio, che vi assicura l'avvenuta attivazione.

A partire da questo momento potrete effettuare tutte le operazioni previste dal Servizio (acquisto/visione eventi, ricarica del credito, etc.).

7.3. Modalità di fruizione del Servizio

Per acquistare ed essere abilitati alla visione degli Eventi di cui all'Offerta dovrete effettuare le operazioni di seguito descritte, diverse a seconda che vogliate accedere alla visione di un'Offerta Pay Per View ovvero di un'Offerta Pacchetto o un'Offerta Pacchetto Mista.

7.3.1 Per attivare l'Offerta pay per view

Dovete verificare che la Smart Card sia correttamente inserita nel decoder; posizionatevi poi sul canale digitale terrestre di LA7 Cartapiù sul quale verrà trasmesso il singolo contenuto audiovisivo prescelto, e attendete l'apparizione dell'interfaccia con la descrizione del contenuto medesimo e l'indicazione del relativo prezzo e del credito della vostra Smart Card.

Premete due volte il tasto "ok" del telecomando del vostro decoder per dare conferma della vostra selezione.

A selezione effettuata, il prezzo del contenuto audiovisivo prescelto sarà automaticamente scalato dal credito della Smart Card, e apparirà sullo schermo del vostro televisore un messaggio di conferma di selezione avvenuta con il nuovo credito residuo della Smart Card.

7.3.2 Per attivare le Offerte Pacchetto e Offerte Pacchetto Miste:

Con il possesso del pacchetto scratch card potrete effettuare, previo pagamento, l'operazione di abilitazione dello stesso presso i punti vendita abilitati o presso i bancomat abilitati seguendo le istruzioni contenute nel pacchetto scratch card (di seguito "**Sistema Scratch Card**"), oppure, sempre previo pagamento, presso gli appositi punti vendita abilitati anche senza essere in possesso della Scratch Card (di seguito "**Sistema PIN**"); Dopo aver effettuato le operazioni di abilitazione sopra descritte, potrete attivare l'Offerta prescelta, chiamando il numero gratuito 800 151 151 e seguire le istruzioni della guida vocale.

Siete invitati a conservare lo scontrino nell'ambito del Sistema PIN e la scratch card nell'ambito del Sistema Scratch Card, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

7.5 Validità della Carta

LA7 Cartapiù è ricaricabile ed ha una scadenza, comunque non inferiore a 24 mesi dalla data di attivazione.

L'indicazione della data di scadenza della carta verrà comunicata da LA7 sui mezzi a propria disposizione (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, sito www.la7.it e canali LA7 Cartapiù) e con un preavviso di almeno 30 giorni.

Successivamente alla data di scadenza comunicata da LA7, la SC cesserà di funzionare e non potrà più essere utilizzata e/o ricaricata.

L'eventuale credito residuo presente sulla SC, in base alla richiesta del cliente, verrà trasferito su una nuova SC oppure restituito al cliente, secondo le modalità descritte nelle Condizioni Generali di Servizio.

8. Assistenza Clienti

L'assistenza che vi forniamo è garantita via e-mail all'indirizzo assistenzaclienti@la7.it e attraverso i seguenti numeri telefonici, a vostra disposizione tutti i giorni inclusi sabato e domenica dalle 09.00 alle 23.00:

- 199 151 151, per informazioni generali sul Servizio e sull'Offerta, per attivazione e ricarica della Smart Card, per acquisto delle Offerte e per la verifica del credito residuo.
- 840 151 151, numero disponibile per i soli clienti che chiamano da un numero di rete fissa per fornire assistenza in caso di malfunzionamenti della Smart Card.
- 800 151 151, numero gratuito disponibile per i soli clienti che chiamano da un numero di rete fissa per attivazione delle Offerte Pacchetto e Offerte Pacchetto Miste mediante il Sistema Scratch Card e il Sistema per acquisto delle Offerte Pacchetto, Offerte Pacchetto Miste e delle Offerte Pay per View.

9. Condizioni economiche

Il prezzo da voi pagato al momento dell'acquisto di LA7 Cartapiù include la Smart Card e un credito a vostra disposizione. Il costo complessivo del Servizio è dato da:

- il costo della Smart Card pari a 6 euro;
- il costo del singolo Evento o del Pacchetto di Eventi o del Pacchetto Eventi misto;
- il costo di attivazione (una tantum), corrispondente al costo della chiamata all'Assistenza Clienti necessaria per attivare la SC;

Il costo delle Offerte LA7 Cartapiù è comunicato sul sito www.la7.it, sulla guida elettronica, dall'Assistenza Clienti ai numeri indicati nella sezione assistenza clienti.

9.1. Modalità di ricarica

Le modalità di ricarica, tagli e i relativi importi possono essere conosciuti consultando il sito www.la7.it. Potete effettuare la ricarica attraverso:

- ricevitorie SISAL autorizzate
- ricevitorie Lottomatica e bar, ristoranti e cartolerie che espongono il marchio PuntoLis
- bancomat abilitati
- banca via Internet abilitata
- carte di credito (circuiti AMERICAN EXPRESS, MASTERCARD e VISA): chiamando il numero 199 151 151, e comunicando il numero della carta di credito e il taglio di ricarica prescelto.

9.2 Verifica degli acquisti e del credito residuo

Potrete verificare il credito presente sulla vostra smart card direttamente sull'apposito canale La7 Cartapiù.

Potrete utilizzare l'eventuale credito residuo non sufficiente all'acquisto di un evento singolo procedendo ad una ricarica della carta.

Eventuali altre modalità di consultazione e verifica degli acquisti e del credito residuo che vi metteremo a vostra disposizione in futuro, vi saranno comunicate sul sito internet www.la7.it e dall' Assistenza Clienti al numero 199.151.151.

10. Recessi

Il recesso è disciplinato espressamente nelle Condizioni Generali del Servizio che recepiscono quanto disposto dal *D.Lg 6.9.2005 n. 206* (“**Codice del consumo**”) e leggi successive.

11. I Livelli di qualità

Al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità abbiamo individuato il seguente parametro per il quale vengono periodicamente rilevati i relativi valori:

11.1 Tempo di risposta alle chiamate di assistenza clienti tramite operatore

Il tempo di risposta alle chiamate di Assistenza Clienti tramite operatore, è l'intervallo di tempo che intercorre tra la selezione dell'opzione da parte del cliente e l'istante in cui l'operatore umano risponde a quest'ultimo per fornire il servizio richiesto.

In adempimento a quanto prescritto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 278/04/CSP comunichiamo e pubblichiamo tale indicatore, i metodi utilizzati per la sua misurazione, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet www.la7.it.

In allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali.

12. La Gestione Reclami

Potrete segnalare eventuali reclami al servizio di Assistenza Clienti:

- al numero 840151151⁴;
- all'indirizzo di posta: Telecom Italia Media S.p.A.- Via della Pineta Sacchetti, 229 - 00168 Roma;
- all'indirizzo e-mail assistenzaclienti@la7.it;
- al numero di fax 06 91281756

In ogni caso la segnalazione del reclamo dovrà essere effettuata entro e non oltre tre giorni dalla data di manifestazione del disservizio.

Al fine di garantire la tracciabilità del reclamo, registreremo la chiamata al call center utilizzando il numero seriale della carta in vostro possesso .

Per avere informazioni sullo stato del reclamo potrete chiamare l'Assistenza Clienti al numero 199 151 151 ³ e al numero 8401511514: vi forniremo risposta alle segnalazioni di reclamo nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione delle segnalazioni stesse.

12.1. Malfunzionamento della Carta e sostituzione

In caso di malfunzionamento de LA7 Cartapiù potete chiederne la sostituzione, secondo le modalità descritte nelle Condizioni Generali del Servizio.

12.2. Reintegro del credito nel caso di interruzione del servizio

- **interruzione del servizio durante la trasmissione dell'Evento per cause imputabili alla esclusiva responsabilità di La 7**
In questo caso vi riconosceremo il reintegro del credito per un ammontare pari al corrispettivo pagato.
- **Interruzione del servizio durante la trasmissione dell'Evento per cause non imputabili a La 7**

Nel caso di interruzione del servizio per cause a noi non imputabili, vi rendiamo disponibile la ritrasmissione dell'evento, qualora riprogrammabile. Qualora non sia riprogrammabile vi riconosceremo il reintegro del credito per un ammontare pari al corrispettivo pagato. Per ottenere il reintegro del credito, o per richiedere la visione di un evento riprogrammato, potete chiamare l'Assistenza Clienti al numero 199 151 151 ³.

13. Legge applicabile e foro competente (Procedura di conciliazione)

In caso di controversia relativa al contratto con il cliente o al Servizio La7 Cartapiù, prima ancora di adire il giudice ordinario, il cliente può, ai sensi della Delibera 173/07CONS, esperire il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure – in alternativa – dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Allegato A – Obiettivi di Qualità che Telecom Italia Media si prefigge di raggiungere per l'anno 2008

Indicatore	Obiettivi di qualità
Tempo di risposta alle chiamate di assistenza tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 80 secondi Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50 %