

CARTA DEI SERVIZI

Ottobre 2007

PARTE PRIMA – I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 PREMESSA
- 1.2 LA SOCIETÀ TELE2 ITALIA S.P.A.
- 1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
- 1.4 CONTINUITÀ
- 1.5 PARTECIPAZIONE
- 1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA
- 1.7 CORTESIA
- 1.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ
- 1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

PARTE SECONDA – RAPPORTI CON I CLIENTI

- 2.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI
- 2.2 OFFERTA DEI SERVIZI
- 2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO
- 2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- 2.5 DENUNCIA PER FRODE
- 2.6 CONSUMI
- 2.7 ASSISTENZA
- 2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ

- 3.1 STANDARD GENERALI E SPECIALI
- 3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PARTE QUARTA – RIMBORSI E INDENNIZZI

- 4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE
- 4.2 INDENNIZZI

ALLEGATO – INDICATORI DI QUALITÀ, RELATIVI OBIETTIVI E INDENNIZZI

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMESSA

Tele2 Italia S.p.A (d'ora innanzi anche "Tele2") adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (emessa in data 24 luglio 2003, relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") e n. 254/04/CSP (emessa in data 10 novembre 2004, relativa alla "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249").

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Tele2 nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi.

In particolare, attraverso la Carta dei Servizi, Tele2 indica -tra l'altro- una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione, e fornisce informazioni utili ai clienti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

1.2 LA SOCIETÀ TELE2 ITALIA S.P.A.

L'attività svolta da Tele2 Italia S.p.A consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazioni elettroniche (fonia e dati).

Tele2 Italia S.p.A. è controllata da Tele2 AB (ex NetCom AB). Tele2 AB, fondata nel 1993, è la società alternativa leader nel settore delle telecomunicazioni in Europa che offre servizi di telefonia fissa e mobile, Internet, trasmissioni dati e TV via cavo. TELE2 AB è presente in 19 Paesi europei (Svezia, Norvegia, Finlandia, Estonia, Lettonia, Lituania, Russia, Polonia, Germania, Paesi Bassi, Svizzera, Austria, Irlanda, Francia, Italia, Spagna, Lussemburgo, Liechtenstein e Belgio).

Tele2 fornisce al pubblico i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Tele2 eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui Tele2 offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di clienti.

Tele2 si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario (ad esempio in conseguenza ad eventuali mutamenti rispetto alle attuali tempistiche di attivazione dei servizi) a favorire e a comunicare ai clienti ogni eventuale forma di fruizione

differenziata dei servizi, che Tele2 dovesse adottare, volta a consentire ai disabili e agli anziani parità di accesso e di utilizzo dei servizi di telecomunicazioni.

Le attività di Tele2 si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolatrici di settore.

1.4 CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi da parte di Tele2 è regolare, continuativa e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad un eventuale guasto, nonché a cause di forza maggiore.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Tele2 adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i clienti.

In ogni caso, Tele2 informa in anticipo, di norma mediante apposito avviso pubblicato sul sito internet www.tele2.it, i propri clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni dei servizi, specificando la presumibile durata dell'interruzione e indicando il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate al riguardo.

Qualora si renda necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, Tele2 concorda in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

1.5 PARTECIPAZIONE

Tele2 garantisce la partecipazione dei clienti alla prestazione dei servizi offerti, sia individualmente sia attraverso le associazioni di consumatori, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione dei servizi.

A questo scopo, nonché al fine di migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente può produrre memorie, documenti, osservazioni e formulare suggerimenti, inviando il tutto all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ); Tele2 si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute.

Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio alle associazioni di categoria è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante l'invio di comunicazioni a mezzo posta all'indirizzo di cui sopra.

Con specifico riferimento ai tempi di riscontro a tali suggerimenti o osservazioni, si precisa che gli stessi non saranno superiori a 90 giorni.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tele2 persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.7 CORTESIA

Tele2 assicura un trattamento rispettoso e cortese dei clienti, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Tele2 assicura altresì che gli operatori che vengono in contatto con i clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

1.8 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

L'attività di Tele2 è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico.

In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, Tele2 si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso dal contratto, alle variazioni contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Tele2 garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento nominato da Tele2. A questo proposito il cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento, rettificazione e/o integrazione, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza. I dati richiesti sono quelli strettamente necessari all'inserimento in elenco.

Il cliente è informato del fatto che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

Il cliente è altresì informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

Gli elenchi, consultabili da chiunque, potranno formare oggetto di cessione a terzi, in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti, così come specificate nell'informativa annessa alle condizioni generali di contratto.

PARTE SECONDA

RAPPORTI CON I CLIENTI

2.1 INFORMAZIONE AI CLIENTI

Tele2 assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni.

In particolare, Tele2 assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione ai clienti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede (da valutarsi alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli).

Ai fini di questo punto 2.1, Tele2 si impegna a:

- a. presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali relativi contributi per la disattivazione, nonché le condizioni per la eventuale cessione del credito vantato da Tele2 nei confronti dell'utente e la relativa notifica all'utente;
- b. descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c. fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni tramite il sito www.tele2.it alla voce "Per contattarci".

Per richieste sui servizi telefonici, quali attivazione, pagamenti e fatturazione e problemi tecnici, i clienti possono accedere alla seguente sezione:

<http://www.tele2.it/contatti/moduli-telefonica.html>

Per richieste sui servizi internet, quali configurazione e supporto tecnico per la navigazione e le connessioni internet, i clienti possono accedere alla seguente sezione:

<http://www.tele2.it/contatti/moduli-internet.html>

- d. informare i clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- e. fornire, informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata.
- f. informare i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le relative modalità di fornitura;

2.2 OFFERTA DEI SERVIZI

Tele2 garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

Qualora siano attivate offerte gratuite, Tele2 indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

Tele2 attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

2.3.a Stipula del contratto

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da Tele2 possono essere conclusi secondo le seguenti modalità:

- a- attraverso la trasmissione a Tele2 del modulo di adesione alle condizioni generali di contratto;
- b- telefonicamente, contattando il numero 1922 (ovvero gli altri numeri messi a disposizione da Tele2);
- c- telefonicamente mediante adesione ad una delle offerte proposte dagli addetti Tele2;
- d- per via telematica, tramite il sito Internet www.tele2.it.

Si precisa che nelle ipotesi di cui ai punti b), c) e d) Tele2 provvede a recapitare al Cliente il modulo di adesione cartaceo alle condizioni generali di contratto e la documentazione contrattuale completa (descrizione del servizio richiesto, prezzi, informativa ai sensi della normativa in materia di trattamento dei dati personali) invitandolo a ritrasmettere, a mezzo posta, il modulo sottoscritto, fermo restando che il processo di attivazione del servizio stesso si avvia a conclusione del contatto telefonico piuttosto che al termine della transazione telematica.

2.3.b Modifica e recesso dal contratto

I) Tele2 si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali, ove ciò si renda necessario. Tali modifiche contrattuali avranno effetto non prima di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate al cliente. Naturalmente l'esercizio della facoltà di modifica contrattuale da parte di Tele2 conferisce al cliente la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato nel citato termine di trenta giorni, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale.

Il cliente eserciterà tale diritto mediante invio di una raccomandata a/r all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ), ovvero mediante invio di un fax al nr. 800.991022. In quest'ultimo caso il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 48 ore successive all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A, Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ);

Nel caso in cui, per motivazioni tecniche, Tele2 non sia in grado di disattivare immediatamente il servizio, non saranno addebitati all'utente gli eventuali servizi prestati in base alle condizioni contrattuali modificate che hanno determinato il recesso.

II) Fatto salvo il diritto di recesso conferito al cliente in caso di modifiche contrattuali da parte di Tele2, secondo quanto specificato al precedente paragrafo I), e al di fuori di tali ipotesi, si precisa quanto segue in merito all'esercizio del diritto di recesso unilaterale dal contratto ex art. 1373 c.c.

- Il cliente potrà recedere in qualsiasi momento e con effetto immediato dal contratto per la fornitura, da parte di Tele2, del servizio di telefonia vocale e di accesso ad Internet con modalità dial up, mediante invio di una raccomandata a/r .

- Il cliente potrà recedere in qualsiasi momento e con effetto immediato dal contratto per la fornitura, da parte di Tele2, dei servizi Voce su Rete Tele2, mediante invio di una raccomandata a/r ovvero telefonicamente al numero 848.991022. In quest'ultimo caso il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 48 ore successive all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ), fermo restando che il termine di preavviso decorre in ogni caso dalla data di ricezione della raccomandata da parte di Tele2.

- Riguardo al contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL, si precisa che al cliente è attribuita la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, con preavviso di 30 giorni, da comunicare all'altra parte con raccomandata a/r ovvero telefonicamente o via e-mail. Negli ultimi due casi il recesso dovrà essere poi confermato mediante lettera raccomandata a/r da inviare entro le 48 ore successive all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ), fermo restando che il termine di preavviso decorre in ogni caso dalla data di ricezione della raccomandata da parte di Tele2.

Inoltre, in relazione alla specifica offerta sottoscritta dal Cliente, si precisa che, qualora il cliente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del periodo minimo di durata contrattuale previsto ovvero prescelto al momento della stipulazione del contratto medesimo, Tele2 avrà diritto a ricevere gli importi previsti a titolo di rimborso dei costi di disattivazione, come dettagliati nella documentazione contrattuale.

- Con riferimento al contratto di portale, si precisa che il cliente ha diritto di recedere in ogni momento dandone comunicazione a Tele2, secondo le seguenti modalità: telefonicamente contattando il numero 848991022, , ovvero a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ).

III) Da ultimo, Tele2 si conforma al D.lgs. 185/99, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, ed alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso, nei termini e con le modalità ivi previsti.

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tele2 trasmette agli abbonati una bolletta per il servizio attivato, comoda da pagare.

Su richiesta dell'abbonato e senza costi aggiuntivi a carico di quest'ultimo, Tele2 trasmette unitamente alla bolletta anche la documentazione relativa agli addebiti di ogni singola chiamata (di cui verranno oscurate le ultime tre cifre nel rispetto della legge sul trattamento dei dati personali).

Il pagamento può essere disposto tramite domiciliazione bancaria ovvero, in alternativa, tramite bollettino postale.

Tele2 si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione tutte le modalità di pagamento possibili, la procedura in caso di ricorso per il recupero di somme

erroneamente addebitate, il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio a cui l'utente può presentare reclami e segnalazioni nonché il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

Tele2 si impegna ad inviare all'abbonato la fattura con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, fermo restando che il pagamento entro i termini di scadenza e con le modalità indicate libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a Tele2 da parte del soggetto autorizzato alla riscossione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in alcun caso imputati all'abbonato.

In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno a carico del cliente interessi di mora, calcolati nella misura del tasso medio per i crediti personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati da banche nel trimestre precedente.

In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richieste dai clienti, fatti salvi i casi di inadempimento da parte di questi ultimi, Tele2 non pretende da detti clienti alcuna prestazione corrispettiva. In tali ipotesi Tele2 provvede altresì, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro dei beni non richiesti.

2.5 DENUNCIA PER FRODE

In caso di denuncia di frode per uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, che l'utente abbia presentato alle Autorità competenti, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste all'art. 4.2 Indennizzi. Se Tele2 dimostra che non vi è stata frode i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente nella prima fattura utile.

2.6 CONSUMI

Tele2 consente agli abbonati, su richiesta e senza aggravio di spesa, di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante chiamata al numero 800921000.

In ogni caso, come specificato nel punto 2.4, il cliente può richiedere la fatturazione dettagliata ai sensi di legge.

Nell'ottica di fornire un servizio di qualità e quindi al fine di reprimere frodi e preservare l'integrità della propria rete, TELE2 si riserva di procedere, in via precauzionale e anche nell'interesse del cliente, a limitazione e/o alla sospensione dei Servizi qualora il Cliente:

- utilizzi i Servizi per attività di rivendita,
- utilizzi i Servizi per finalità diverse dalla fonia vocale:
- effettui volumi di traffico anomali.

Resta inteso che la suddetta limitazione e/o sospensione dei Servizi costituisce una mera facoltà di TELE2. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata.

2.7 ASSISTENZA

Tele2 fornisce un servizio di assistenza ai clienti cui è possibile accedere telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica. Tale servizio di assistenza è adeguato alle esigenze dei clienti e consente a questi ultimi, tra l'altro, di segnalare eventuali disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, nonché ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo.

Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Tele2 assicura ai clienti, il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente, telefonicamente al Servizio Clienti di Tele2 al n. 848 99 1022, ovvero per posta all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ),, a mezzo fax al n. 800 99 1026 o via e-mail presso il sito Internet di Tele2: www.tele2.it.

Tele2 si impegna a rendere disponibili detti recapiti ed indirizzi anche nella documentazione di fatturazione inviata al cliente.

Tele2 assicura altresì ai propri clienti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme sopra indicate. In particolare, Tele2 informa il cliente che detti reclami e segnalazioni sono tracciati nell'apposito sistema informatico di Customer care; il cliente viene identificato tramite il codice cliente attribuito da Tele2.

Tele2 riferisce all'utente in merito all'esito del reclamo entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso.

In particolare:

- (i) in caso di accoglimento del reclamo, Tele2 indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- (ii) in caso di rigetto Tele2 fornisce all'utente per iscritto la risposta in esito al reclamo, con adeguata motivazione e con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

Resta in ogni caso fermo il diritto dell'utente di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n. 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

PARTE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ

3.1 STANDARD GENERALI E SPECIALI

Tele2 individua, di anno in anno, gli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei propri servizi.

Gli standard di qualità relativi ai suddetti indicatori sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Tele2 ovvero di carattere specifico quando si riferiscono alla singola prestazione resa ai clienti da Tele2.

Per l'anno in corso Tele2 ha individuato gli indicatori di qualità elencati nell'Allegato alla presente Carta dei Servizi.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, Tele2 comunica e pubblica, annualmente, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi dalla stessa forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

3.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Tele2 si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico della percezione dei clienti su: tempi di risposta, risoluzione dei reclami riguardanti la fatturazione e relative procedure di rimborso.

Tele2 si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo.

Tele2 si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà o ritardi, anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche (a titolo esemplificativo, nella concessione di frequenze, nel rilascio di eventuali ulteriori autorizzazioni).

PARTE QUARTA

RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Tele2 si impegna a rimborsare (anche tramite compensazione) ai clienti le somme erroneamente addebitate.

4.2 INDENNIZZI

Tele2 si impegna inoltre a corrispondere ai clienti, a titolo di indennizzo, le somme indicate in Allegato alla presente Carta dei Servizi in caso di mancato rispetto degli standard specifici ivi indicati, a seguito di richiesta del cliente da inoltrarsi mediante l'invio di una raccomandata a/r all'indirizzo Tele2 Italia S.p.A - Casella Postale 1022 - 88046 San Pietro Lametino (CZ)

Tele2 informa i clienti che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per i clienti medesimi di richiedere in sede giudiziaria il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Le somme che Tele2 corrisponde a titolo di indennizzo sono accreditate all'utente entro la prima fatturazione utile.

ALLEGATO

INDICATORI DI QUALITA', RELATIVI OBIETTIVI E INDENNIZZI

I servizi da Tele2 possono essere classificati come segue.

Servizi diretti:

- Servizio di telefonia vocale (in modalità ULL - *unbundling del local loop*);
- Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL.

Servizi indiretti:

- Servizio di telefonia vocale (in modalità di *carrier selection* e di *carrier preselection*);
- Servizio di accesso ad Internet con modalità dial up;
- Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL.

* * *

Per i Servizi Diretti vengono monitorati e pubblicati i seguenti standard generali e specifici, dettagliati nei singoli annessi al presente:

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di telefonia vocale su Rete Tele2
2. Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL
3. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
4. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per servizi su Rete Tele2.
5. Accuratezza delle fatturazione

Per i Servizi Indiretti vengono monitorati e pubblicati i seguenti standard generali e specifici, dettagliati nei singoli annessi al presente.

1. Tempo di fornitura della carrier pre selection
2. Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL
3. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
4. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
5. Accuratezza delle fatturazione

ANNESSO 1 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale per Servizio su Rete Tele2

Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio medesimo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento dei seguenti standard:

- Standard generali
 - Su linea analogica, il 95% dei clienti viene attivato entro 15 giorni lavorativi;

- Standard specifici relativi:
 - Su linea analogica: entro 30 giorni lavorativi;

Indennizzi

Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per i Servizi su Rete Tele2 si verifici il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSO 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso per servizi su Rete Tele2

Definizione

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni effettuate dai clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 3,5% di malfunzionamenti effettivi mensili per ciascuna linea di accesso;

ANNESSO 3 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL su Rete Tele2

Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio medesimo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento dei seguenti standard:

- Standard generali
 - Su linea analogica, il 95% dei clienti viene attivato entro 20 giorni lavorativi;
- Standard specifici relativi:
 - Su linea analogica: entro 40 giorni lavorativi;

Indennizzi

Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologie ADSL si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSO 4 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per servizi su Rete Tele2

Definizione

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Standard

Tele2 garantisce il raggiungimento dei seguenti standard, fermo restando che il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Tele2:

- Standard generali relativi ai servizi su Rete Tele2:
 - percentile 50% dei malfunzionamenti: 3 giorni lavorativi, pari a 72 ore (includere le ore non lavorative dei giorni in questione);
 - percentile 90% dei malfunzionamenti: 10 giorni lavorativi, pari a 240 ore (includere le ore non lavorative dei giorni in questione);
 - 99% delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

- Standard specifici relativi ai servizi su Rete Tele2:

30 giorni lavorativi, pari a 720 ore (includere le ore non lavorative dei giorni in questione).

Indennizzi

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSO 5 - Accuratezza delle fatturazione

Definizione

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 0,2%.

ANNESSO 6 - Tempo di fornitura della carrier pre selection

Definizione

Indica il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale.

PER LINEE POTS

- percentile 95% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 10 giorni lavorativi;
- percentile 99% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 15 giorni lavorativi.

PER LINEE ISDN

- percentile 95% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 15 giorni lavorativi;
- percentile 99% del tempo di fornitura della carrier pre selection: 20 giorni lavorativi.

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce altresì il perseguimento del seguente standard specifico 25 giorni lavorativi.

Indennizzi

Qualora, nella fornitura della carrier pre selection si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSE 7 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso indiretto

Definizione

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni effettuate dai clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso indirette attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 0,5 % di malfunzionamenti effettivi mensili per ciascuna linea di accesso, per servizi indiretti, sull'aggregato Carriere Selection e Carrier Pre-selection;

ANNESSO 8 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL Wholesale

Definizione

Indica il tempo misurato in giorni lavorativi che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio medesimo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento dei seguenti standard:

- Standard generali
 - Su linea analogica, il 95% dei clienti viene attivato entro 14 giorni lavorativi;
 - Su linea ISDN, il 95% dei clienti viene attivato entro 21 giorni lavorativi.
- Standard specifici relativi:
 - Su linea analogica: entro 28 giorni lavorativi;
 - Su linea ISDN: entro 42 giorni lavorativi

Indennizzi

Qualora, nella fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologie ADSL si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSO 9- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti su linee di accesso indiretto

Definizione

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Standard

Tele2 garantisce il raggiungimento dei seguenti standard, fermo restando che il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Tele2:

- Standard generali relativi ai servizi di telefonia vocale e di accesso ad Internet con modalità dial up:
 - percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 3 giorni lavorativi, pari a 72 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
 - percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: _10 giorni lavorativi, pari 240 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione);
 - 90% delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.
- Standard specifici relativi ai servizi di telefonia vocale e di accesso ad Internet con modalità dial up:

7 giorni lavorativi, pari 168 ore (incluse le ore non lavorative dei giorni in questione).

Indennizzi

Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo.

ANNESSO 10 - Accuratezza delle fatturazione

Definizione

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Standard

Tele2 con riferimento al presente indicatore garantisce il perseguimento del seguente standard generale:

- 0,2%.