



## **CARTA DEI SERVIZI**

### *Premessa*

Tiscali Italia S.p.a. (di seguito Tiscali), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it). La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### **1. Principi fondamentali**

#### *1.1 Eguaglianza ed Imparzialità*

- Tiscali assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;  
L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali;
- Tiscali s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà;
- Tiscali garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Tiscali nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

#### *1.2. Continuità*

- Tiscali s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione;
- Tiscali s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- Tiscali informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

### *1.3. Partecipazione*

- Tiscali garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area;
- Tiscali verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi;
- Tiscali collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

### *1.4. Efficienza ed Efficacia*

- Tiscali persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### *1.5. Chiarezza dei Messaggi*

- Tiscali si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

### *1.6. Blocco Selettivo di Chiamata*

- Tiscali si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS, 179/03/CSP, 418/07/CONS e 97/08/CONS predisponendo strumenti e misure atte a tutelare gli utenti e in particolar modo a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione.
- A far data dal 30/06/2008 tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate in maniera automatica in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 97/08/CONS.
- Il Cliente a tal fine, con l'ausilio di un codice PIN potrà richiedere lo sblocco/blocco in modalità selettiva delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo. Analoga procedura sarà disponibile inviando una richiesta via fax, utilizzando un apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web: <http://moduli.tiscali.it/>
- Si precisa che poichè il blocco permanente è di tipo dinamico, si procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il cliente.

## **2. Qualità dei servizi**

Tiscali svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

Ai sensi della Delibera Agcom n. 254/05/CSP, gli [indicatori di qualità relativi alla telefonia fissa](#) monitorati da Tiscali sono di seguito riportati:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, si intende il tempo misurato in giorni solari 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;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso, si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti 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;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti, si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempo di risposta del servizio tramite operatore, Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- Fatture contestate, si intende la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- Accuratezza della fatturazione, si intende 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;
- Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection, ossia 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.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli [indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa](#) monitorati da Tiscali sono i seguenti:

- Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

### *2.1. Tempi di Attivazione dei Servizi*

Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva in genere i Servizi di telefonia fissa nel rispetto dei seguenti tempi:

- Tempo di attivazione del servizio Voce analogico: Tiscali si impegna ad attivare il servizio di Carrier Selection su utenza indiretta entro 20 giorni dalla ricezione da parte del cliente della proposta di abbonamento e il servizio di Carrier Pre Selection entro 30 giorni, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Tiscali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Tiscali si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

- Tempo di attivazione del servizio Voce (su rete internet): Tiscali si impegna ad attivare il servizio Voce sul secondo numero telefonico fornito da Tiscali entro 20 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche e il servizio Voce sul numero principale entro 40 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Tiscali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Tiscali si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.
- Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i Servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Tiscali si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

## *2.2. Interventi a seguito di segnalazioni*

Tiscali a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela. Tiscali interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo. In caso di perdurare della criticità procede alla sospensione dei pagamenti relativi al traffico. In caso di frode accertata, Tiscali procederà, inoltre, al rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente a lui non imputabili.

## *2.3. Assistenza ai Clienti*

Al fine di facilitare il rapporto con i Suoi Clienti, Tiscali ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero telefonico 130. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura; per le sole segnalazioni di guasti relative al servizio Voce su rete internet, Tiscali mette a disposizione dei Clienti il numero gratuito 800709970. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

## *2.4. Mezzi d'informazione verso i Clienti*

Tiscali informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura;
- informa il Cliente sulle procedure di pagamento delle fatture, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;

- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività;
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari Servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione sul sito Internet [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it)
- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

### *2.5. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente*

Tiscali rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti Tiscali si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

## **3. Tutela della privacy e garanzie**

Tiscali garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Cliente ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a Tiscali Italia S.p.a. socio unico, con sede legale in Cagliari, Sa Illetta.

### *3.1. Risposta ai Reclami*

- Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- posta presso Tiscali Italia S.p.a.
- Servizio Clienti, Sa Illetta, 09122 Cagliari;
- fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende
- via telefono al numero 130;
- per via telematica all'indirizzo web. <http://assistenza.tiscali.it/supporto>
- Tiscali, utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- Tiscali provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo.
- Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

### *3.2. Rettifiche di Fatturazione*

- Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Tiscali provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni solari dall'accertamento dell'errore.
- Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Tiscali provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del Cliente ed alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

### *3.3. Morosità*

- Tiscali in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.
- Tiscali, prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.
- Il Cliente non è responsabile per eventuali ritardi di comunicazione da parte del soggetto autorizzato alla riscossione dell'avvenuto pagamento entro i termini di scadenza dell'importo dovuto per la fruizione dei Servizi.

### *3.4. Indennizzi*

- Il Cliente qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di cui ai punti 2.1. 2.2. 3.2. potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tiscali.
- " Tiscali provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta Tiscali provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito e ai volumi di traffico sviluppati fino ad un importo massimo pari a 5,16 € per ogni giorno di ritardo.  
La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

- Tiscali corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite assegno bancario.

### *3.5. Risoluzione delle controversie*

- I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>.
- I Clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.P.R. n. 318/1997. Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo [http://www.agcom.it/provv/Del. 182/02/CONS.htm](http://www.agcom.it/provv/Del.182/02/CONS.htm), contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

### *3.6. Validità della Carta dei Servizi*

- Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.
- Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.