



**Tre.it**

**Codice di Condotta  
e Carta delle Garanzie  
della Clientela di H3G S.p.A.**

Aggiornamento Giugno 2011

## **CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE DELLA CLIENTELA DI H3G S.P.A.**

### **PARTE PRIMA**

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Che cosa è questa Carta
- Art. 3 A chi si applica
- Art. 4 I nostri principi
- Art. 5 Assistenza
- Art. 6 Servizi chiari e sempre aggiornati

### **PARTE SECONDA**

#### **La qualità secondo noi**

- Art. 7 Attivazione del Servizio
- Art. 8 Irregolare funzionamento dei Servizi Base
- Art. 9 Addebiti e reclami
- Art. 10 Fatturazione e pagamento
- Art. 11 Calcolo e documentazione del traffico
- Art. 12 Riservatezza delle fatturazioni
- Art. 13 Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica
- Art. 14 Garanzie di qualità
- Art. 15 Informazioni ai Clienti
- Art. 16 Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 17 Trattamento del credito residuo per carte prepagate
- Art. 18 Mancato pagamento e frodi

### **PARTE TERZA**

#### **La tutela**

- Art. 19 In caso di controversie
- Art. 20 La riservatezza
- Art. 21 Elenchi telefonici ed ENUM
- Art. 22 La proprietà intellettuale e industriale
- Art. 23 Procedure di reclamo
- Art. 24 Indennizzi
- Art. 25 Vigilanza
- Art. 26 I diritti di 3
- Art. 27 Il commercio elettronico

### **PARTE QUARTA**

#### **Il roaming internazionale**

- Art. 28 Codice di Condotta
- ALLEGATO 1: Allegato 1 - Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP adottati da 3 per l'anno 2011

## **PARTE PRIMA**

### **Art. 1 – Definizioni**

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, ed in conformità alla Delibera n. 179/03/CSP e Delibera n.104/05/CSP, si definiscono:

#### **H3G:**

**a)** H3G S.p.A. (di seguito 3), con sede a Trezzano S/N (Milano), in via Leonardo Da Vinci 1, è titolare di una licenza individuale per la prestazione del Servizio pubblico di comunicazioni mobili di terza generazione (noto con l'acronimo UMTS della famiglia IMT-2000) e per l'installazione della relativa rete rilasciata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il 10 gennaio 2001. H3G offre i Servizi al Cliente con il marchio 3.

#### **SERVIZI:**

- 1.** Servizi Base: Servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard. I Servizi Base sono il Servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), e il Servizio fax ove tecnicamente possibile.
- 2.** Servizi di Trasporto: Servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare Servizi dati a commutazione di circuito e Servizi dati a commutazione di pacchetto, tra i quali il Multimedia Messaging Service (MMS, che include video, testo e audio e per i quali 3 garantisce la terminazione su altra rete se il Cliente chiamato è abilitato alla ricezione).
- 3.** Servizi Supplementari: Servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto in quanto non possono essere offerti indipendentemente da essi. Un Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il Servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it) e presso i punti vendita autorizzati.

È da sottolineare che i Servizi sono disponibili sia nelle aree servite direttamente dalla rete di telecomunicazione di 3 che in quelle nelle quali viene adottato il roaming con la rete di altri operatori. In entrambi i casi né è assicurato il funzionamento solo attraverso Videofonini 3 "dual mode", che funzionano, cioè, sia con la tecnologia UMTS che con quella GSM, ed in combinazione con una USIM 3. Con terminali che funzionano unicamente con la tecnologia GSM o UMTS i Servizi non possono essere assicurati. Il Videofonino 3, laddove espressamente previsto, funziona solo con USIM/Mini USIM di 3 e, laddove espressamente previsto, solo con la USIM/Mini USIM abbinata al Videofonino. 3 commercializza in Italia Terminali anche a prezzi sussidiati; in tali casi 3 adotta sui propri Terminali, ove previste, le funzionalità di: i) "Operator Lock" che li abilita al funzionamento solo ed esclusivamente con USIM di "3"; ii) USIM Lock, che li abilita al funzionamento solo ed esclusivamente con la USIM di "3" abbinata.

Nei casi di vendita del Videofonino, le modalità di rimozione di tali limitazioni sono riportate nel Regolamento di Servizio Operator Lock e USIM Lock sottoscritto dal Cliente. Su tutti i materiali informativi e sulle confezioni dei Terminali sono inoltre indicati il prezzo del Terminale in vendita senza funzionalità di blocco ed il sussidio applicato. Il costo per la rimozione del blocco eventualmente presente sul Terminale, da effettuarsi secondo le modalità riportate nel Regolamento di Servizio Operator Lock e USIM Lock, è pari al 50% del valore del sussidio applicato da 3 per terminali

acquistati dopo il 9 maggio 2006, oppure, per i terminali acquistati fino al 8 maggio 2006, il costo è indicato nella tabella presente nel suddetto Regolamento di Servizio.

**CLIENTE:** la persona fisica o giuridica che materialmente utilizza i Servizi.

**FORNITORI:** le società o le persone fisiche diverse da 3 che offrono Servizi, contenuti e applicazioni tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.

**PORTABILITÀ DEL NUMERO:** Servizio che consente ad un Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, continuando a mantenere lo stesso numero di telefono.

**CARTA USIM o USIM – (User Service Identity Module):** l'applicazione residente sulla carta UICC, utilizzabile esclusivamente in combinazione con il Terminale, per accedere ai Servizi con le apposite misure di sicurezza previste dall'UMTS e dagli standard GSM nonché, limitatamente ad alcuni modelli di Terminale, GPRS.

**CARTA MINI USIM 3:** USIM in formato Mini-UICC utilizzabile esclusivamente in combinazione con i Terminali compatibili.

**ENUM (Telephone Numbering Mapping):** sistema che prevede l'associazione del numero telefonico ad un indirizzo di posta elettronica o ad un sito Internet, consentendo a coloro che lo richiedono, di essere raggiungibili tramite il proprio numero di telefono, ad un indirizzo e-mail o di un proprio sito.

#### **Art. 2 - Che cosa è questa Carta**

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nella Delibera n. 179/03/CSP e Delibera n.104/05/CSP, esprime la volontà di 3 di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e degli interessi sociali.

H3G intende offrire un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo e tutelare i propri Clienti da disagi e disguidi. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per 3.

#### **Art. 3 - A chi si applica**

Questa Carta regola i rapporti di 3 con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi della società, quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi.

#### **I Fornitori**

3 si impegna a proporre ai Fornitori il rispetto delle disposizioni della presente Carta nei singoli accordi sottoscritti. 3 chiede ai propri Fornitori che si impegnino a non consentire a terzi estranei di modificare autonomamente i contenuti dei Servizi offerti. In caso contrario, i Fornitori saranno ritenuti responsabili quando tale modifica determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete di 3 o dei Servizi che

su questa transitano. I Fornitori sono informati sulle responsabilità civili e penali che si assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei Servizi.

## **I Clienti**

3 invita i propri Clienti a partecipare alle attività di controllo e di vigilanza sul rispetto di quanto stabilito da questa Carta, segnalando fatti o situazioni che non ne rispettano i principi. A tal fine, 3 si impegna a diffondere la conoscenza di questa Carta e a trattare gli argomenti in essa contenuti in modo chiaro, corretto e sintetico, perché sia un reale strumento di tutela dei Clienti. Una copia di questo documento è disponibile presso i punti vendita 3 ed è consultabile sul nostro sito Internet ([www.tre.it](http://www.tre.it)).

## **Art. 4 - I nostri Principi**

### **Uguaglianza ed imparzialità.**

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione 3 si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. 3 si impegna in modo particolare a tutelare i soggetti portatori di handicap e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione.

### **Tutela della dignità umana, dei minori e dell'ordine pubblico e degli interessi della collettività.**

3 rispetta la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate. 3 tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli. A tal fine 3 partecipa a numerose iniziative volte ad autoregolare l'offerta dei Servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, i cui documenti di riferimento sono disponibili sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it).

3 rispetta i principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale, a non favorire in alcun modo il compimento di reati e a non incitare all'uso della violenza. 3 utilizzerà gli strumenti tecnici a disposizione per identificare i soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o una tantum, contenuti nel proprio sito e nei Servizi destinati ai Clienti. 3 si impegna ad eliminare, appena ed ove ne venga a conoscenza, contenuti e Servizi di carattere inequivocabilmente illecito, ferma restando in via di principio la sua impossibilità a conoscere autonomamente detti contenuti. Continuità.

3 offre un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, 3 adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore.

### **Partecipazione.**

Ogni Cliente è invitato a suggerire a 3 come migliorare i Servizi. A tal fine, 3, oltre al servizio di Customer Care (contattabile ai numeri 133 o 139), pone a disposizione del Cliente un apposito numero verde al quale poter inviare, via fax, osservazioni e richieste (il n. 800 179600). Inoltre, i Clienti possono far pervenire le loro segnalazioni attraverso il sito Internet di 3, al link "Contattaci" dell'Area Clienti 133 o 139, o del proprio videofonino accedendo alla sezione 133 o 139 dal portale mobile di 3. Ciascuna segnalazione o proposta, in qualunque forma o modalità pervenuta, sarà tempestivamente analizzata dai singoli dipartimenti aziendali, con l'obiettivo di adeguare sempre di più i Servizi alle esigenze ed alle aspettative dei Clienti. A questo scopo, 3 realizzerà ricerche di mercato, analizzerà gli indicatori di soddisfazione e ospiterà nelle proprie sedi commerciali focus group periodici cui parteciperanno gruppi di Clienti scelti, compresi coloro che hanno inoltrato reclamo, e i rappresentanti delle diverse funzioni aziendali.

3 ispira il proprio Servizio al rispetto e alla cortesia verso i Clienti, favorendone l'accesso a tutte le informazioni disponibili di loro interesse. Per questo il personale di 3 è tenuto ad indicare il proprio nome sia nel rapporto diretto, sia nelle comunicazioni (telefoniche, e-mail, etc.) con l'esterno.

#### **Efficacia ed efficienza.**

3 si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

#### **Diritto di scelta.**

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi. 3 non impone restrizioni al diritto di recesso dal rapporto contrattuale, se non quelle in esso previste ad esempio in relazione alla applicazione di condizioni più favorevoli ai clienti o alla messa a disposizione di beni. La stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

#### **Trasparenza dei prezzi.**

I Clienti riceveranno informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche. 3, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 96/07/CONS pubblica sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it) tabelle che consentono il confronto tra le condizioni economiche dei Servizi voce dei diversi operatori del Servizio radiomobile. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto:

- a) direttamente dal proprio videofonino accedendo gratuitamente alla sezione 133 o 139 dal portale mobile di 3, compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati;
- b) accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti 133 o 139 sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati;
- c) contattando il Customer Care di 3, al numero 133 o 139; d) nel solo caso di utenti con carta prepagata, telefonando al numero 4030, per l'accesso ad un servizio vocale automatizzato, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente.

#### **Art. 5 – Assistenza**

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: voce, e-mail, Web Self Care dall'Area clienti 133 o 139 del sito [www.tre.it](http://www.tre.it), o dal proprio videofonino® gratuitamente alle sezioni 133 e 139 del portale mobile 3. La chiamata al servizio di Customer Care 133 e 139 è gratuita da rete 3 e da rete fissa di Telecom Italia. Nel caso il Cliente, chiamando il 133 desidera parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, la chiamata viene trasferita, previo consenso del Cliente, ad un apposito numero a pagamento. Il costo della chiamata viene comunicato al Cliente prima del trasferimento della chiamata.

#### **Art. 6 - Servizi chiari e sempre aggiornati**

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento. La presenza di eventuali contenuti pubblicitari in un Servizio verrà segnalata preventivamente al Cliente. 3 intende assicurare il rispetto dei principi della Carta anche nel caso di Servizi che comportino la conversazione tra più Clienti in modo anonimo

e senza preventivo accordo tra loro nel caso in cui 3 si assuma l'incarico di mediatore della discussione. Nel caso di Servizi che utilizzano caselle vocali per depositare messaggi, 3 adoterà gli strumenti tecnicamente disponibili per l'identificazione del chiamante anche se questo risulta anonimo nei confronti del chiamato.

## **PARTE SECONDA**

### **La qualità secondo 3**

#### **Art. 7 - Attivazione del Servizio**

3 si impegna ad attivare per i Clienti "Individui" il Servizio voce entro le 24 ore successive alla richiesta; per i Clienti "Azienda", tale termine è riferito alle 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento o della consegna della USIM. Se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i Clienti), non sarà possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di 3 indicare una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile. Se il ritardo è imputabile a 3, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

#### **Art. 8 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base**

3 si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. 3 è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 48 ore di anticipo mediante annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul telefono mobile. Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

#### **Art. 9 - Addebiti e reclami**

I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), via mail tramite la funzionalità "FAQ e Contattaci" dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.tre.it/business](http://www.tre.it/business), accedendo all'Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), o lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (al numero verde 800 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care), entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile. Se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, 3 si riserva la possibilità di sospendere il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo. Entro tale intervallo, verrà addebitato al Cliente quanto dovuto a titolo di indennità di mora nel primo conto utile 3, e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 90 giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito

del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di 3 richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza all'art.4 comma 1 della Delibera 104/05/CSP. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

#### **Art. 10 - Fatturazione e pagamento**

La bolletta telefonica costituisce fattura; 3 la invierà al Cliente abbonato 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti e, comunque, il Cliente l'avrà a disposizione almeno 7 giorni prima della scadenza medesima. 3 si riserva di mettere a disposizione in un sito accessibile con user id e password del cliente che lo richieda le bollette, omettendo in tal modo l'invio cartaceo. Il Cliente può pagare con addebito diretto sul conto corrente bancario, addebito su carta di credito e bollettino postale (solo nel caso in cui si sia verificato un errore nell'addebito su Rid e Carta di Credito e limitatamente al periodo strettamente necessario al ripristino della corretta modalità di pagamento).

3 si riserva di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi. Il pagamento, entro i termini di scadenza, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. 3 non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento. Il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte.

Le somme versate dal Cliente a titolo di anticipo conversazioni verranno restituite da 3 entro 90 giorni dalla cessazione del Servizio. Detta restituzione avrà luogo o tramite bonifico o mediante assegno di traenza che verrà inviato al domicilio del Cliente, fermo restando la facoltà di "3" di compensare ogni eventuale credito nei confronti del Cliente con l'importo pagato a titolo di anticipo sui servizi UMTS, con un preavviso scritto di 20 (venti) giorni.

#### **Art. 11 - Calcolo e documentazione del traffico**

3 calcola l'importo dovuto, per il traffico effettuato, sulla base della misurazione documentata degli addebiti. 3 fornirà gratuitamente, su richiesta scritta del Cliente (e nel rispetto delle Leggi del 31 Dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 – sostituiti dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004) la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche nella sua versione di base. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento come anticipi e disattivazioni. Il Cliente potrà richiedere una documentazione diversa e più dettagliata rispetto a quella nella versione di base. Tale Servizio sarà disponibile dalla prima fattura in caso di nuovi Clienti e, negli altri casi, dal secondo periodo di fatturazione successivo alla richiesta, subordinatamente alla disponibilità tecnica.

#### **Art. 12 - Riservatezza delle fatturazioni**

3 farà in modo che le chiamate effettuate e i Servizi possano essere pagati anche in modo anonimo, utilizzando ad esempio carte prepagate (in conformità al disposto



dell'art. 124, comma 2, D.Lgs. n.196/03). Il Cliente abbonato riceverà una fattura contenente i dati di spesa aggregati, cioè le voci riguardanti canoni e costi di traffico voce/video, dati. Il dettaglio del traffico sarà fornito solo ed esclusivamente nel caso venga esplicitamente richiesto.

I dati di spesa e/o i dettagli di utilizzo sono comunque disponibili a tutti i Clienti, con contratto pre o post-pagato, direttamente dal proprio videofonino accedendo gratuitamente alla sezione 133 o 139 del portale mobile di 3 o accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti 133 o 139 sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati.

Il dettaglio del traffico effettuato dal Cliente (con contratto pre o post-pagato) riguarderà le seguenti tipologie di Servizi, nel rispetto dell'applicabile legislazione in materia di protezione dei dati personali: traffico voce e Servizio di videochiamata, con numero chiamato oscurato nelle ultime tre cifre; traffico dati differenziato: browsing, m-site, mmsdownloading, e-mail, ecc., privo dei dettagli circa gli indirizzi web visitati o gli indirizzi e-mail destinatari della posta inviata. Solo in caso di contestazione della fattura, e solo per gli importi contestati, o in caso di richiesta di accesso (ex art. 7 D.Lgs. n.196/03) saranno forniti al Cliente con contratto pre o post-pagato i dati in chiaro del traffico effettuato.

#### **Art. 13 - Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica**

In quanto operatore multimediale, 3 mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail, fax e lettera. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica nei giorni lavorativi ed in orario lavorativo 3 garantisce una risposta entro 48 ore (che decorrono dal primo giorno lavorativo successivo in caso di richieste arrivate in giorno festivo o al di fuori dell'orario lavorativo). La risposta potrà essere fornita tramite e-mail, contatto telefonico, sms o fax. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo.

La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

#### **Art. 14 - Garanzie di qualità**

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, 3 intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. 3 adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP e di seguito riportati:

- Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 1 Delibera n.104/05/CSP);
- Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP);
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP);
- Reclamo sugli addebiti (Allegato 5 Delibera n.104/05/CSP);
- Accuratezza della fatturazione (Allegato 6 Delibera n.104/05/CSP);
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP).

3 si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3 fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima. In aggiunta agli indicatori fissati dalla Delibera n.104/05/CSP, 3 adotta i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio, come indicato nell'art. 7 della presente Carta;
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati all'art. 8 della presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati (cfr. artt. 9 e 23), e la comunicazione del loro esito entro 45 giorni;
- la restituzione delle somme versate dal Cliente, a titolo di anticipo conversazioni, entro 90 giorni dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

3 comunica un resoconto sui risultati delle misure di qualità raggiunte secondo le modalità fissate dalla Delibera n.104/05/CSP, in sintesi:

- 3 invia all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti nonché annualmente la relazione di cui all'art. 10 della Delibera 179/03/CSP, provvedendo contestualmente alla sua pubblicazione sul sito web e alla comunicazione all'Autorità dell'indirizzo della relativa pagina ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione;
- 3 pubblica nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali e comunica all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- 3 invia all'Autorità le informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i Servizi di comunicazioni mobili e personali, curandone gli eventuali aggiornamenti;
- 3 comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali ed i risultati raggiunti;
- 3 pubblica le notizie di cui al punto precedente su almeno due quotidiani a tiratura nazionale a beneficio degli utenti finali.

3 informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili di terza generazione, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. In questi casi 3 si impegna ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo, nei casi in cui questi riguardino servizi di base ed aree estese della rete, i Clienti interessati.

La rete di 3 è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. In particolare, il Cliente verrà informato preventivamente nei casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene preavvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento.

#### **Art. 15 - Informazioni ai Clienti**

3 assicura la gratuità dell'interfacciamento con il Customer Care – con operatore o risponditore -, (ad esclusione delle chiamate al "Servizio Clienti 3" che, dall'estero, saranno a pagamento), per i contatti originati dalla propria rete e dalla rete fissa di Telecom Italia attraverso il numero breve ed un apposito numero con addebito al chiamato. La numerazione breve non assicura la gratuità al chiamante per le chiamate originate da altra rete. Servizi di assistenza avanzata saranno forniti ai Clienti, su loro esplicita richiesta, secondo le previsioni tariffarie loro proprie. I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo

e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- a) il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi, opuscoli ed il Web Self Care;
- b) le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in applicazione di quanto previsto dall'art.70.4 del dlgs 259/03;
- c) le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- d) gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
- e) ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

#### **Art. 16 - Uso razionale ed educazione al consumo**

3 ha deciso di impegnarsi per promuovere un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lancerà campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e ad educare ad un loro corretto utilizzo.

#### **Art. 17 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate**

Per "Credito Residuo" si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della USIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.

In tutti i casi di recesso o disattivazione della USIM/USIM TV prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo:

- a) potrà essere trasferito su altra USIM/USIM TV 3 ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 3 e disponibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it);
- b) o in alternativa, potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 3 e disponibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it);
- c) o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

#### **Art. 18 - Mancato pagamento e frodi**

3 richiede il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che 3 intende intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente.

3 si è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale.

In ogni caso 3 si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società.

## **PARTE TERZA**

### **La tutela**

#### **Art. 19 - In caso di controversie**

I Clienti che lamentino la violazione da parte di 3 di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM, competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione on line accessibile attraverso il sito [www.tre.it](http://www.tre.it) in modo diretto o attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con 3, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE.

#### **Art. 20 - La riservatezza**

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. La politica di 3 riguardo alla tutela della privacy è periodicamente aggiornata e disponibile sul sito web della società ([www.tre.it](http://www.tre.it)).

#### **Art. 21 - Elenchi telefonici ed ENUM**

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi. A richiesta del Cliente, 3 provvederà inoltre alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari per il Servizio legato all'ENUM.

#### **Art. 22 - La proprietà intellettuale e industriale**

Le attività di 3 riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### **Art. 23 - Procedure di reclamo**

**23.1** - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), via mail tramite la funzionalità "FAQ e Contattaci" dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.tre.it/business](http://www.tre.it/business), accedendo all'Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), o lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo Casella Postale 133 – 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (al numero verde 800 179600, per i clienti consumatori

o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care ). Dopo la notifica del reclamo, 3 fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

**23.2** - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle modalità indicate al precedente articolo 19.

**23.3** - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

#### **Art. 24 - Indennizzi**

Nei casi di mancato rispetto da parte di 3 dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, indipendentemente dal numero di Carte USIM a lui intestate, ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da 3.

<b>PARAMETRO</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Attivazione del servizio voce	6,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 €
Irregolare funzionamento dei servizi base	E' forfettario di 10,00 €
Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto 3	6,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 80,00 €
Gestione risposta via posta elettronica e reclami	6,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 € per anno

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. A meno che il Cliente non richieda la liquidazione dell'indennizzo tramite bonifico bancario, 3 concederà uno sconto di traffico equivalente sul primo conto telefonico utile, in caso di Cliente con abbonamento post-pagato, oppure, nel caso di Cliente con piano pre-pagato, 3 effettuerà un'erogazione equivalente di traffico telefonico con scadenza a 12 mesi sulla carta prepagata.

Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di 3, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

### **Art. 25 – Vigilanza**

3 ha istituito un'unità interna, con il compito di vigilare sui principi e sulle procedure stabilite da questa Carta e sulla valutazione dei risultati qualitativi dei Servizi resi. Il suo compito è anche quello di svolgere apposite verifiche per migliorare la qualità dei Servizi e la soddisfazione del Cliente. Nello svolgimento dei suoi compiti, questa unità è tenuta a prendere in considerazione i reclami dei Clienti.

Questa unità ha inoltre la funzione di prevenire, regolamentare e monitorare le attività legate all'offerta dei Servizi di 3 e di informare le Autorità pubbliche competenti sui risultati del proprio lavoro.

### **Art. 26 - I diritti di 3**

3 si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni 3 fornirà comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi 3 sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi 3 possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi 3 non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

### **Art. 27 - Il commercio elettronico**

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. 3, nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE si impegna a

- pubblicare regolarmente informazioni per fornire ai propri Clienti la base per comparare i prezzi di un prodotto o Servizio
- non consentire il collegamento o accettare il pagamento verso siti Internet illegali o fraudolenti.

### **I MINORI E IL COMMERCIO ELETTRONICO:**

3 si impegna a non incoraggiare l'accesso dei minori a siti inappropriati, ad assicurarsi che i siti destinati ai minori non causino loro disagi di tipo morale fisico o psichico e a promuovere l'ottenimento da parte dei minori del preventivo consenso dei genitori all'acquisto di beni on-line. 3 non incoraggerà in alcun modo i minori a stipulare contratti a lunga scadenza e ad acquistare prodotti o Servizi facendo leva sulla loro inesperienza, credulità o fiducia. 3 renderà inoltre loro disponibili le linee guida per un acquisto sicuro.

### **INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI:**

3 fornisce il nome, i numeri telefonici, gli indirizzi e le informazioni sugli orari nei quali è possibile contattare il personale competente riguardo ad un dato bene o Servizio messo in vendita.

### **INFORMAZIONI SUI BENI E SERVIZI:**

3 si impegna a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i beni e Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, la valuta del prezzo di vendita ed eventuali altre valute disponibili.

### **TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI:**

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso,

comprensibili e privi di ambiguità.

Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

3 si impegna a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

- le tipologie di pagamento disponibili e le implicazioni di ciascuna in termini di spese aggiuntive o sconti o sui tempi di fatturazione.
- la disponibilità del bene o Servizio e i tempi di consegna.
- la modalità di restituzione includendo gli eventuali costi.
- la possibilità che alcuni ordini potrebbero essere annullati in caso di sospetto di acquisti fraudolenti.
- l'adesione ad uno schema di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.104/05/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2011.

### Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP adottati da 3 per l'anno 2011

INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
<p>Tempo di attivazione del servizio voce (allegato 1 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b> il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p><b>Misure:</b></p> <p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p><b>Unità di misura:</b></p> <p>per la misura a) ore</p> <p>per la misura b) valore percentuale</p>	<p><b>Misure:</b></p> <p>a) <b>20 ore</b></p> <p>b) <b>95%</b></p>
<p>Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b> il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</p> <p><b>Misure:</b> Percentile 95% del tempo di ricarica</p> <p><b>Unità di misura:</b> minuti</p>	<p><b>Misure:</b></p> <p><b>15 min</b></p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b></p> <p>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;</p>	<p><b>Misure:</b></p> <p><b>Definizione 1)</b></p> <p><b>100 sec</b></p> <p><b>Definizione 2)</b></p> <p>a) <b>29 sec</b></p> <p>b) <b>65%</b></p>

<p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;</p> <p><b>Misure:</b>  Definizione 1)  media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.</p> Definizione 2) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <p><b>Unità di misura:</b>  Definizioni 1), 2)  misura a) secondi  Definizione 2)  misure b) valore percentuale</p>	
<p>Reclamo sugli addebiti (Allegato 5 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b>  1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;  2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.</p> <p><b>Misura:</b>  Definizione 1): rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di</p>	<p><b>Misura:</b>  <b>Definizione 1)</b>  <b>1,8%</b>  <b>Definizione 2)</b>  <b>0,8%</b></p>



<p>rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.</p> <p><b>Unità di misura:</b> valore percentuale</p>	
<p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 6 Delibera n.104/05/CSP);</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b> 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.</p> <p><b>Misura:</b> Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato</p> <p><b>Unità di misura:</b> Valore percentuale</p>	<p><b>Misura: 2,80%</b></p>
<p>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP)</p> <p><b>Definizione dell'indicatore:</b> la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).</p> <p><b>Misure:</b> la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).</p> <p><b>Unità di misura:</b> percentuale</p>	<p><b>Misure: 96%</b></p>