



Carta dei servizi di telecomunicazione di TotalErg S.p.A.

Introduzione

TotalErg S.p.A., commercialmente noto come "ERG Mobile" (e di seguito "ERG Mobile"), il nuovo operatore di telefonia mobile virtuale (MVNO) operante in Italia, intende informare i suoi Clienti sulla qualità dei servizi offerti e sui loro diritti, come stabilito dalla normativa in vigore (DPCM 27 gennaio 1994, leggi 11/7/1995, n. 273, 14/11/1995, n. 481, 31/7/1997, n. 249, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259).

In particolare ERG Mobile recepisce, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni adottata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 179/03/CSP ["Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"], nonché la delibera 104/05/CSP ["Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"].

In applicazione di tali norme ed al fine di migliorare i rapporti con i suoi Clienti, ERG Mobile ha preparato questa Carta dei servizi di telecomunicazione, il cui testo è disponibile sul sito internet www.ergmobile.it e/o presso i Punti Vendita autorizzati ERG Mobile. La Carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

Nella fornitura dei suoi servizi, ERG Mobile intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza ed imparzialità, cortesia e disponibilità, ai sensi di quanto previsto dal DPCM 27 gennaio 1994.

Termini e definizioni

Si riportano di seguito l'elenco in ordine alfabetico e la spiegazione di alcuni acronimi e termini di non facile ed immediata comprensione:

- "GSM" (Global System for Mobile Communication): indica uno standard europeo di trasmissione in tecnica numerica che permette di fornire il servizio di telefonia mobile cellulare;
- "UMTS" (Universal Mobile Telecommunications System): indica il sistema di comunicazioni mobile di terza generazione;
- "HLR" (Home Location Register): indica un elemento di rete che raccoglie tutti i dati identificativi del Cliente;
- "IVA" (Imposta Valore Aggiunto): indica l'imposta pari al 20% della somma complessiva;
- "SIM" (Subscriber Identity Module): indica la carta telefonica necessaria per ricevere ed effettuare chiamate dal terminale mobile;
- "PV": Punto Vendita o rivenditore di prodotti e servizi ERG ed ERG Mobile.

1. Principi etici nell'erogazione dei servizi offerti da ERG Mobile e diritti dei Clienti

1.1 ERG Mobile assicura l'uguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. Fatti salvi gli obblighi di servizio universale, ERG Mobile realizza condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni per i disabili e gli anziani e favorisce l'eliminazione delle barriere alla comunicazione; a tal fine prevede facilitazioni quali tempi ridotti e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche richieste nonché servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze di questo tipo di utenti.

1.2 I servizi di ERG Mobile vengono forniti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Gli utenti di ERG Mobile verranno informati in anticipo e con mezzi adeguati degli eventuali interventi programmati di manutenzione che possano comportare interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede del Cliente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

1.3 In ottemperanza al principio del diritto di scelta, 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.

1.4 La diffusione delle informazioni, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. ERG Mobile si impegna a presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.

1.5 ERG Mobile fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente ai numeri gratuiti n. 401515 (da tutti i numeri ERG Mobile in Italia) ovvero n. 800.987.887 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni, 24 ore su 24, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Dall'estero sarà possibile chiamare al numero indicato sul sito www.ergmobile.it. Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito www.ergmobile.it.

1.6 ERG Mobile assicura agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono (al numero 401515), per iscritto (a TotalErg Spa - Servizio Clienti ERG Mobile via Vitaliano Brancati 60, 00144 Roma), a mezzo fax (al numero 06 50264274) o per via telematica (presso il sito www.ergmobile.it), in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. ERG Mobile comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Qualora il Cliente non resti soddisfatto dall'esito di un reclamo, è possibile attivare la procedura di conciliazione direttamente scaricando l'apposito modulo dal sito www.ergmobile.it ed inviandolo a ERG Mobile all'indirizzo che sarà ivi indicato con raccomandata A/R. Le domande di conciliazione pervenute ad ERG Mobile verranno trattate dal Conciliatore in quel momento incaricato della gestione della conciliazione secondo un criterio cronologico e turnario. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria, una volta effettuato il tentativo di conciliazione, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CONS. Inoltre ERG Mobile comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalle delibere nn. 182/02/CONS e 173/07/CONS.

1.7 ERG Mobile garantisce il servizio di portabilità del numero. Questo servizio permette ai clienti di qualsiasi operatore mobile di passare ad ERG Mobile mantenendo il numero dell'operatore d'origine. Se si sceglie di portare il numero in ERG Mobile si potrà, dunque, effettuare e ricevere chiamate, SMS, MMS e dati con il numero portato ed usufruire di tutti i servizi ed offerte ERG Mobile alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di tutti gli altri Clienti ERG Mobile.

Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, è possibile consultare le Condizioni Generali di Contratto disponibili presso



il sito www.ergmobile.it. In ordine al trattamento del traffico acquistato residuo, si rinvia all'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto.

1.8 ERG Mobile rimborserà all'utente, tramite ricarica telefonica, le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti informerà gli utenti della possibilità di richiedere il rimborso.

1.9 ERG Mobile invierà ai propri Clienti che ne fanno richiesta la fattura relativa ai pagamenti per i servizi acquistati via web.

1.10 ERG Mobile garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03, "Codice della Privacy". In particolare, ERG Mobile si impegna a rispondere tempestivamente e adeguatamente alle richieste del Cliente nell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice della Privacy.

1.11 Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito www.ergmobile.it.

1.12 In ordine al blocco selettivo delle chiamate ERG Mobile fornirà, attraverso il proprio Servizio Clienti e su apposita sezione del sito www.ergmobile.it, le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione dello stesso, ove applicabile e compatibilmente con quanto reso disponibile dal fornitore del servizio di rete. Con analoga procedura, ERG Mobile fornirà ogni altra informazione in merito ad iniziative e strumenti adottati a tutela dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

2. Gli Standard e gli indicatori di qualità del servizio di ERG Mobile

Gli obiettivi di qualità si riferiscono alle prestazioni offerte da ERG Mobile. Per verificare il raggiungimento degli obiettivi occorre considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Qui di seguito sono elencati gli indicatori utilizzati per la verifica del livello di qualità delle prestazioni. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che ERG Mobile intende garantire.

2.1 Tempo di attivazione del servizio voce

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.

Misure:

a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Unità di misura:

a) ore b) valore percentuale

Obiettivi ERG Mobile:

a) almeno il 95% delle attivazioni entro 36 ore b) almeno il 98% delle attivazioni entro 48 ore

2.2 Tempo di rinnovo del credito

È 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.

Misura: percentile 95% del tempo di ricarica

Unità di misura: minuti

Obiettivo ERG Mobile: almeno il 95% entro 240 minuti

2.3 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore

Si intende:

a) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta opzione "operatore" 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;

b) 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.

Misure:

a) 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 associati 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.

b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura:

a) secondi b.1) secondi b.2) valore percentuale

Obiettivi ERG Mobile:

a) valore medio 120 secondi b.1) tempo medio di risposta: 45 secondi b.2) percentuale delle chiamate il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 55%

2.4 Reclami sugli addebiti

Con riferimento ai servizi pre-pagati, si intende il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

Misura: Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Obiettivo ERG Mobile: non oltre il 4% del numero medio di SIM attive



2.5 Accessibilità del servizio GSM

Si intende:

a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete;

Misure:

a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b) della Delibera n. 104/05/CSP

Unità di misura: valore percentuale

Obiettivi ERG Mobile:

a) il 98,7% delle chiamate andate a buon fine

2.6 Probabilità di mantenimento della connessione

La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Misura: percentuale delle connessioni voce instaurate terminate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b) della Delibera n. 104/05/CSP

Unità di misura: valore percentuale

Obiettivo ERG Mobile: mantenimento del 98.1% delle connessioni voce GSM

2.7 Probabilità di trasferimento degli sms al centro SMS

La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

Misure:

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) della Delibera n. 104/05/CSP

Unità di misura: percentuale

Obiettivo ERG Mobile: il 98,5% di SMS consegnati al centro di raccolta

2.8 Tempo massimo per l'accredito al Cliente (a condizione che il Cliente sia in regola con i pagamenti verso ERG Mobile) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi (tra la data di disattivazione o di richiesta di indennizzi e la data di emissione del conto di chiusura o dell'invio della richiesta di assegno di traenza alla banca).

Misura: percentuale di riaccredito entro 90 giorni

Unità di misura: giorni

Obiettivo ERG Mobile: almeno il 90% delle restituzioni entro 90 giorni

Eventuali integrazioni e modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla clientela ed agli Enti competenti.

ERG Mobile si impegna ad assicurare sia gli standard generali sia quelli specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili. Nel caso in cui si verificano difficoltà o ritardi dovuti ad atti delle Autorità pubbliche, ERG Mobile le illustrerà tempestivamente ai Clienti.

TotalErg invierà semestralmente ed annualmente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni un resoconto sulle rilevazioni svolte e sugli obiettivi di qualità effettivamente conseguiti, secondo quanto stabilito dalla Delibera AGCom n.104/05/CSP e successivi aggiornamenti. Entro gli stessi termini tali resoconti saranno pubblicati sul sito internet www.ergmobile.it.

3. Tutela e indennizzi dei Clienti

3.1 Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non sono rispettate da ERG Mobile, o comunque intende segnalare disservizi e/o fare comunicazioni relative alla qualità del servizio offerto da ERG Mobile, può inviare un reclamo mediante posta a TotalErg SpA – Servizio Clienti ERG Mobile via Vitaliano Brancati 60, 00144 Roma., oppure al n. fax 06/50264274, al Servizio Clienti n. tel. 401515 o, infine, all'indirizzo e-mail servizioclienti@ergmobile.it

3.2 ERG Mobile s'impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi. ERG Mobile si impegna, altresì, a garantire la tracciabilità telematica interna dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi. A tal fine, il Cliente dovrà indicare i propri dati identificativi, la numerazione ERG Mobile di cui risulta titolare cui la segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della individuazione e dell'esame della fattispecie oggetto della contestazione.

3.3 In caso di rigetto del reclamo, ERG Mobile si impegna a darne comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, conformemente a quanto previsto dalla clausola 1.6.

3.4 In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, ERG Mobile informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

3.5 Per il mancato rispetto degli standard di qualità ERG Mobile riconoscerà i seguenti indennizzi:

(I) con riferimento al ritardo nell'attivazione del servizio voce ERG Mobile provvederà, su richiesta dell'interessato, alla corresponsione di un indennizzo pari a 4 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 40 euro, mediante accredito di una ricarica di pari importo sulla carta prepagata;

(II) in caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami sugli addebiti, ERG Mobile riconoscerà ai Clienti un indennizzo automatico nella misura di 2 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 40 euro. L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito di una ricarica di pari importo sulla carta prepagata.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3.6 Nel caso in cui il Cliente non si ritenga soddisfatto della gestione del reclamo da parte di TotalErg, egli potrà attivare un'apposita procedura di conciliazione secondo quanto previsto dalla Delibera AGCom 173/07/CONS, nelle forme e secondo le modalità che saranno pubblicate sul sito www.ergmobile.it ovvero rese conoscibili attraverso il Servizio Clienti. Qualunque sia l'esito della procedura di conciliazione, resta impregiudicato il diritto del Cliente di rivolgersi agli organi di giurisdizione ordinaria.