

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi ip mobile – brand che identifica una specifica linea di offerta di servizi di comunicazione elettronica della società ip telecom Srl, con sede legale in via Monte Dei Fiori, 21 – 63100 – Ascoli Piceno, descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica aperti al pubblico (il “Servizio” o i “Servizi”) ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di ip mobile e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla Legge 14/11/1995 n. 481, dalla Legge n. 249 del 31/7/1997, dal D. Lgs. n. 259 del 1/8/2003 (“Codice delle Comunicazioni elettroniche”) e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“AGCOM”) n. 179/03/CSP, n. 104/05/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, 347/18/CONS e 580/15/CONS. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità fanno parte integrante di questo documento e gli impegni riportati nella Carta dei Servizi ip mobile (di seguito anche “Carta”) sono da intendersi formulati secondo quanto reso disponibile dall’operatore di rete per le parti di infrastruttura non gestite direttamente da ip mobile.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La fornitura del Servizio da parte di ip mobile è incentrata al rispetto dei principi, sotto descritti, di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo, partecipazione dei clienti al miglioramento della fornitura, nella cortesia e trasparenza dell’offerta ai clienti.

Uguaglianza ed imparzialità – ip mobile si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, ip mobile interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l’eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità – ip mobile si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell’Autorità Pubblica. Nel caso di eventuali interruzioni per manutenzione o forniture irregolari del servizio o per causa di forza maggiore, ip mobile provvederà a ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, indicando sui suoi siti la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione – Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può inviare materiale e/o documenti con suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso.

Cortesia – ip mobile si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. ip mobile si adopera affinché i suoi dipendenti o eventuale personale di imprese terze impiegate per l’erogazione del Servizio, forniscano al Cliente il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia – ip mobile ha come obiettivo il progressivo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio adottando tecnologie e strategie procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta – ip mobile si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Tutela della Privacy – Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali – ip mobile, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali raccolti secondo il Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. In particolare, tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e secondo quanto previsto nell’informativa privacy reperibile sul sito internet. Il cliente ha il diritto di essere informato costantemente sulle modalità di trattamento dei propri dati personali e può, in qualunque momento, esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione e opposizione, ai sensi e per gli effetti degli artt. da 15 a 22 del GDPR. Le richieste pervenute saranno evase secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi forniti e ad esse sarà dato riscontro nei termini previsti dall’art. 12 co. 3 del GDPR. Il Cliente potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante email, all’indirizzo privacy@ipmobile.it.

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

ip mobile si impegna a dare ai propri Clienti informazioni circa le condizioni economiche, giuridiche, tecniche di prestazione dei servizi offerti. I contratti si uniformano ai principi ed ai criteri di legge, della Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

3.1 Modifiche delle Condizioni Contrattuali – Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata tramite e-mail, SMS, e/o tramite altri mezzi che ip mobile riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 30 giorni dalla data della comunicazione. Entro il termine di 30 giorni dalla notifica il Cliente può recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a carico a titolo di penale, dandone comunicazione scritta alla casella pec ipmobile@certificata.eu.

3.2 Fatturazione e pagamento – La fatturazione di norma su base mensile anticipata e la fattura sarà inviata al Cliente. Il servizio è di tipo prepagato e la fatturazione delle operazioni di ricarica del traffico prepagato avverrà tramite Sistema di Interscambio dopo l’effettuazione della ricarica stessa. Ricariche automatiche e singole ricariche effettuate dall’area clienti dell’utente gestore saranno sempre oggetto di fatturazione mentre le ricariche effettuate attraverso altri canali non saranno oggetto di fatturazione.

3.3 Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi – ip mobile mette a disposizione on line il dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate consultabile in ogni momento attraverso la propria area personale (i dati sono aggiornati con 24 ore di ritardo).

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

ip mobile considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, ip mobile adotta per i servizi di telefonia mobile degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell'AGCOM. Per ciascun anno solare di riferimento, ip mobile definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. ip mobile, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito www.ipmobile.it, i resoconti semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle pertinenti delibere AGCOM menzionate nell'introduzione, nelle quali si precisa, tra l'altro, che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di ip mobile ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza ip mobile).

5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Al fine di garantire ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, ip mobile fornisce informazioni ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo.

5.1 Elenco Abbonati e registro pubblico delle opposizioni - Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provv. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. In base a recenti modifiche legislative, qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere contattati telefonicamente per fini commerciali/promozionali o ricerche di mercato, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni".

Per iscriversi al Registro, si può ricorrere ad una delle seguenti modalità:

- Compilando il modulo elettronico sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>
- Chiamando il numero verde 800265265
- Per raccomandata, allegando documento identità, scrivendo a: "gestore del registro pubblico delle opposizioni - abbonati" ufficio Roma Nomentano - casella postale 7211 - 00162 Roma (RM)
- via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it

6. TUTELA DEL CLIENTE

6.1 Qualità e Comunicazione - ip mobile in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo, mette in pratica tutte le azioni per la risoluzione del disservizio. ip mobile assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Ip mobile si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato.

6.2 Assistenza e Gestione Reclami - ip mobile mette a disposizione dei propri Clienti un servizio clienti adeguato alle esigenze degli utenti. Nel caso emergano motivi di insoddisfazione che si ritenga opportuno evidenziare e ai quali si richiede una spiegazione e/o risoluzione, il Cliente può presentare reclamo:

- a mezzo telefono al numero 07366110 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) ed il sabato 8:30-12:30
- tramite mail a reclami@ipmobile.it o assistenza@ipmobile.it
- tramite pec a ipmobile@certificata.eu

Al fine di assicurare la tracciabilità dell'assistenza e dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale/partita iva), l'oggetto, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della comunicazione.

Il Servizio Clienti riceve le segnalazioni rivolte dal cliente e le gestisce con risoluzione immediata, ove possibile, oppure con escalation ai competenti uffici tecnici o amministrativi e soluzione conseguentemente differita nel tempo. ip mobile si impegna a fornire riscontro entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 45 giorni dalla ricezione. ip mobile comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione comunicando:

- in caso di accoglimento della contestazione, le misure correttive adottate per risolvere le eventuali irregolarità
- in caso di rigetto della contestazione, le adeguate motivazioni ed i chiarimenti sulla decisione assunta.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle pertinenti Delibere AGCOM. In caso di reclami scritti su questioni di particolare complessità che impediscano la risoluzione entro i 45 giorni dal ricevimento, ip mobile informerà il Cliente della problematica e lo terrà aggiornato sugli stati di avanzamento della pratica e sui tempi di risoluzione entro i termini previsti per il riscontro ai reclami, ferma restando la successiva comunicazione sulla chiusura definitiva del reclamo in senso positivo o negativo. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo contattando il Servizio Assistenza Clienti. Si sottolinea come l'apertura di un reclamo non autorizza il Cliente a non onorare le fatture dei servizi ip mobile, ad eccezione di quelli eventualmente oggetto di contestazione.

6.3 Procedura di Conciliazione - Il Cliente, non soddisfatto dalla procedura al punto 6.2, può aprire una controversia secondo i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

6.4 Indennizzi - Quando, in condizioni di normale funzionamento, ip mobile non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate nel successivo art. 9.

Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Per la richiesta dell'indennizzo il Cliente dovrà scrivere a pec ipmobile@certificata.eu o email a reclami@ipmobile.it esplicitando chiaramente il disservizio ricevuto e documentando la durata dello stesso. Si precisa che: a) le somme indicate in allegato includono già l'IVA; b) i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo sabato, domenica e festivi; c) ai Clienti con linea attiva, ip mobile liquiderà l'indennizzo mediante ricarica (per i clienti

mobili con SIM ricaricabile); ai Clienti con linea disattiva, con bonifico bancario entro 90 giorni. Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E, altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

7. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- a mezzo telefono al numero 07366110 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) ed il sabato 8:30-12:30
- tramite mail a reclami@ipmobile.it o assistenza@ipmobile.it
- tramite pec a ipmobile@certificata.eu

8. TEMPI DI ATTIVAZIONE

I tempi di attivazione per il servizio mobile è di massimo 2 giorni lavorativi dal perfezionamento del contratto, per le richieste presentate prima delle ore 17.

9. INDENNIZZI

Nel caso di mancato rispetto dei termini di attivazione dei servizi o di ritardo nel trasloco dell'utenza e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 2 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a € 100. Nel caso in cui il Cliente sia titolare di tre o più linee o sim, ha diritto ad un indennizzo comunque non superiore ad € 250. In ogni caso, non è dovuto alcun indennizzo se il Cliente è stato informato, ai sensi dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei requisiti di legge ovvero del necessario preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a € 100.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta per malfunzionamenti il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo, a partire dal secondo giorno, e comunque non superiore complessivamente a € 100.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ove non rispettata.

ip mobile indennizzerà i ritardi di portabilità di numero mobile, l'indennizzo è pari a € 2 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un massimo di € 40.

Nei casi sopra riportati, il Cliente ottiene l'indennizzo automatico segnalando il disservizio occorso al servizio clienti o tramite pec ipmobile@certificata.eu.

Nei casi seguenti, invece l'indennizzo non è automatico ma liquidabile su richiesta del Cliente fatto salvo l'obbligo per ip mobile di fornire una risposta scritta in caso di rigetto della richiesta entro 45 giorni. Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta ai reclami il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 1 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a € 100.

In caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto dei clienti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti e verrà corrisposto un indennizzo pari ad € 5 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di € 50.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di € 1 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di € 50.

Il cliente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a ip mobile, avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 25 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 250.

In caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi comporta il diritto del cliente ad ottenere un indennizzo pari ad € 100 per ogni anno di disservizio. In caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato il cliente ha diritto ad ottenere un indennizzo pari ad € 50 per ogni anno di disservizio.

In tutti i casi di indennizzo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dal cliente e/o a circostanze comunque non imputabili a ip mobile.

10. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web ip mobile all'indirizzo www.ipmobile.it. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.