

Carta dei Servizi

Premessa

Tiscali Italia S.p.a. (di seguito Tiscali), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) n. 179/03/CSP, 156/23/CONS e 23/23/CONS garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206 e ss.mm.ii. e la disciplina in materia di diritto degli utenti ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e ss.mm.ii.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale <https://www.tiscali.it>.

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

1. Principi fondamentali

1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

- ✓ Tiscali assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- ✓ L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.
- ✓ Tiscali s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.

- ✓ Tiscali garantisce, inoltre, di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Tiscali si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità nei comportamenti verso i Clienti.

1.2 Continuità

- ✓ Tiscali s'impegna a erogare i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa di settore e in modo regolare, continuo e senza interruzione.
- ✓ Tiscali s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ✓ Tiscali informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

1.3 Efficienza ed Efficacia

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

1.4 Trasparenza

- ✓ Tiscali si impegna a rendere disponibili le informazioni relative alle caratteristiche economiche e tecniche dei Servizi erogati, alle modalità di recesso e alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

1.5 Parental Control

- ✓ Tiscali si uniforma alle disposizioni della Delibera n. 9/23/CONS, offrendo a tutti i Clienti un Sistema di Controllo Parentale che fornisce gratuitamente le funzionalità di tutela e controllo nell'uso della navigazione Internet da parte dei minori.
- ✓ I servizi a disposizione consentono il monitoraggio dei contenuti online, proteggendo i minori dai contenuti e dai risultati di ricerca inadeguati per la loro età. Maggiori dettagli sono reperibili alla pagina <https://assistenza.tiscali.it/servizi/guida/parental-control>.

2. Qualità dei servizi

2.2 Indicatori di qualità dei servizi

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

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 79/09/CSP, 23/23/CONS e 156/23/CONS Tiscali rileva periodicamente i valori degli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti.

Gli obiettivi prefissati sono riportati nell'allegato 1 in appendice alla presente Carta.

Le Tabelle con gli indicatori rilevati e i risultati conseguiti sono pubblicate nella sezione dedicata del sito di Assistenza: <https://assistenza.tiscali.it/AGCOM/adempimenti/>.

Ai sensi dell'art. 4 comma 3 della Delibera 156/23/CONS Tiscali si impegna, inoltre, a garantire i parametri di qualità del servizio (valori di velocità di trasmissione dati download e upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti) indicati nella scheda di trasparenza tecnica relativa all'offerta sottoscritta, disponibile nella sezione dedicata del proprio sito.

2.3 Indicatori di qualità dei servizi da postazione fissa

Ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, gli indicatori di qualità relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni da postazione fissa monitorati da Tiscali sono di seguito riportati:

- Reclami sugli addebiti: 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.
- Accuratezza della fatturazione: la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Tempo di attivazione del servizio: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.
- Tasso di malfunzionamento: il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.
- Probabilità di fallimento di chiamata: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale. (Obbligatorietà della rilevazione sospesa)
- Tempo di instaurazione della chiamata: l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. (Obbligatorietà della rilevazione sospesa).

2.4 Indicatori di qualità dei servizi da postazione mobile

- Come previsto dalla Delibera AGCOM n.23/23/CONS, gli indicatori di qualità relativi ai servizi di comunicazioni mobili e personali monitorati da Tiscali sono i seguenti:
- Reclami sugli addebiti 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.
- Reclami sugli addebiti nel caso di servizi pre-pagati: ossia 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 attive nel periodo di rilevazione.
- Accuratezza della fatturazione: la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Tempo di attivazione del servizio: il tempo che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.
- Accessibilità al servizio voce: la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete.
- Probabilità di mantenimento della connessione: la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete mobile, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

3. Attivazione dei servizi

Tiscali avvia la procedura di attivazione dei Servizi, senza ritardo, successivamente alla sottoscrizione dell'offerta scelta dal Cliente. Fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Tiscali, l'attivazione avviene nel rispetto dei seguenti tempi dalla conclusione del contratto (intendendosi, per i contratti a distanza, il momento in cui il Cliente abbia ricevuto su supporto durevole la conferma dell'offerta sottoscritta):

3.1 Tempo di attivazione del servizio di connettività: entro 90 (novanta) giorni per le tecnologie ADSL/VULA/fibra.

Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6.2.

3.2 Trasloco dell'utenza: entro un termine variabile dai 30 (trenta) giorni a un massimo di 120 (centoventi) giorni lavorativi nei casi di particolare complessità tecnica. Il tempo indicato decorre

dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di trasloco correttamente formulata e fatto salvo il caso in cui sussista l'impossibilità di dare seguito alla richiesta di trasloco, di cui si darà comunicazione al cliente. Qualora vi sia un ritardo nel perfezionamento del trasloco imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6.2.

3.3 Attivazione SIM mobili: entro 15 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di attivazione correttamente formulata e corredata della documentazione prescritta. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6.2.

4. Procedure di trasferimento delle utenze

Le procedure di trasferimento delle utenze regolano le modalità per consentire ai Clienti di trasferire verso un altro operatore, senza interruzioni del servizio, l'accesso ad Internet con l'eventuale numerazione associata (c.d. portabilità del numero o *number portability* o NP).

Da un punto di vista tecnico, le procedure di passaggio su rete fissa si differenziano in

MIGRAZIONE: nel caso di passaggio di un cliente da un altro operatore a Tiscali, in cui vi è il riutilizzo della linea fisica di accesso precedentemente installata. E' possibile, inoltre, richiedere anche la contestuale portabilità del numero.

PORTABILITÀ DEL NUMERO "PURA": trasferimento del numero, da un operatore qualunque a Tiscali, senza il trasferimento della linea fisica di accesso.

Se il Cliente vuole mantenere il numero di telefono è importante comunicare la sua volontà in fase di adesione ai Servizi.

Maggiori informazioni sono reperibili sul sito di assistenza <https://assistenza.tiscali.it/internet-telefono>.

Nel caso in cui l'ordine di migrazione/portabilità non vada a buon fine a causa della ricezione di un esito negativo (KO tecnico) da parte dell'operatore cedente (c.d. *donating*) alla richiesta di migrazione o portabilità del numero, l'invio del nuovo ordine avverrà tempestivamente salvo impedimenti tecnici o indisponibilità da parte del cliente a concordare la data per l'eventuale intervento tecnico.

In caso di ritardo nell' attivazione o nella portabilità del numero, potrai richiedere gli indennizzi previsti al punto 6.2.

Tiscali si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, secondo quanto stabilito dalla delibera 274/07/CONS e ss.mm.ii. al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore.

Il Cliente può reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio: nell'Area Clienti MyTiscali, tramite il Servizio Clienti Tiscali (al numero 130 per i Clienti Privati, 192130 per i Clienti Affari) e nella fattura di cortesia.

5. Tutela della privacy e garanzie

5.1 Tutela dei dati personali

Tiscali garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 (il “**Codice Privacy**”) e del Regolamento UE n. 679/2016 (il “**GDPR**”), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Il Cliente si può rivolgere a Tiscali in qualità di Titolare del trattamento ovvero al Responsabile della Protezione dei Dati nominato da Tiscali ai sensi dell’art. 37 del GDPR all’indirizzo email di seguito indicato per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR e di cui all’art. 7 del Codice Privacy: ottenere conferma dell’esistenza o meno di propri dati, verificarne il contenuto, l’origine, l’esattezza, chiederne l’integrazione, l’aggiornamento, la rettificazione, la cancellazione, l’anonimizzazione, chiedere la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento e la possibilità di presentare un’istanza all’Autorità di Controllo (il “Garante per la Protezione dei Dati Personali”).

In aggiunta, l’utente potrà, in qualsiasi momento, opporsi al trattamento dei propri dati personali trattati per finalità di marketing diretto.

Le richieste formulate dai Clienti per l’esercizio dei propri diritti possono essere trasmesse all’indirizzo email: privacy@tiscali.com.

5.2 Credito residuo e portabilità del numero mobile (MNP)

Ove alla data di cessazione del Contratto, nella Carta SIM risulti un credito residuo, il Cliente dovrà, tassativamente entro sessanta giorni dalla cessazione del Contratto, richiederne espressamente il rimborso per mezzo dell’apposito modulo disponibile nel sito www.tiscali.it da inviarsi tramite lettera raccomandata a/r indirizzata a Tiscali Italia S.p.A., Loc. Sa Illetta, ss. 195, km. 2,300, 09123, Cagliari. Il credito residuo sarà restituito entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta con l’addebito di 10 euro per costi amministrativi. Non farà in ogni caso parte del credito residuo: (i) il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni; (ii) le somme dovute a Tiscali per la fornitura del Servizio.

In alternativa al rimborso, il Credito Residuo potrà essere trasferito su altra Carta SIM del Cliente sia di Tiscali che di altro operatore ed essere utilizzato secondo il relativo piano tariffario, detratto il costo del servizio di trasferimento sostenuto da Tiscali, pari a 2 euro. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all’avvenuta portabilità del numero. Pertanto, nel caso in cui la portabilità del numero non vada a buon fine, il credito residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di Tiscali, ferma la facoltà per il Cliente di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra SIM Tiscali del cliente o di terzi.

Il Cliente prende atto e accetta che, ove l’importo del credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da Tiscali per il trasferimento verso altro operatore mobile, il credito residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di Tiscali ovvero, previa richiesta espressa

del cliente, trasferito su altra SIM Tiscali del cliente o di terzi.

Il Cliente può usufruire della prestazione di Mobile Number Portability (MNP) inviando apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare il nuovo rapporto contrattuale. Questo servizio permetterà agli utenti di qualsiasi operatore mobile di passare a Tiscali (e viceversa), mantenendo il proprio numero mobile senza ovviamente esimerlo dagli obblighi di pagamento derivanti dal contratto di abbonamento sottoscritto con Tiscali.

5.3 Blocco Selettivo di Chiamata

Tiscali si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS,179/03/CSP, 418/07/CONS, 97/08/CONS e 600/09/CONS predisponendo strumenti e misure atte a tutelare gli utenti e in particolar modo a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione.

A far data dal 30/06/2008 tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate per la clientela privata in maniera automatica in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 97/08/CONS.

Il Cliente a tal fine, con l'ausilio di un codice PIN, potrà richiedere lo sblocco/blocco in modalità selettiva delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo. Analoga procedura sarà disponibile inviando una richiesta via fax, utilizzando un apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web: <http://assistenza.tiscali.it/>. I Clienti appartenenti alla categoria "Affari" potranno richiedere il blocco totale o parziale per i servizi a sovrapprezzo inviando una richiesta via fax, utilizzando un apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <https://assistenza.tiscali.it/modulistica/moduli-richieste-tecniche/guida/modulo-blocco-chiamate-sovrapprezzo/>.

Si precisa che, poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, si procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il Cliente.

5.4 Rettifiche di Fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Tiscali provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

5.5 Morosità

Tiscali in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Il costo di riattivazione dei servizi voce e /o ADSL è pari a 20,00 euro (Iva inclusa) per singolo contratto sospeso.

Tiscali, prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

5.6 Modalità di recesso e disdetta

Il cliente ha il diritto di interrompere il rapporto contrattuale in qualsiasi momento attraverso i medesimi canali utilizzati per l'attivazione del servizio.

L'intestatario del contratto dovrà comunicare, nelle seguenti modalità alternative, i dati presenti nella modulistica precompilata disponibile nel sito Tiscali e nella sezione MyTiscali, allegando sempre una copia di un valido documento di identità:

- con comunicazione, email o PEC, inviata a: cessazionecontratti@legalmail.it;
- raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Tiscali Italia S.p.A., Ufficio Gestione Contratti, Località Sa Illetta, Strada Statale 195 km 2.300 - 09123 Cagliari;
- contattando il servizio telefonico di assistenza clienti ai numeri indicati al precedente paragrafo 5.8.
- consegnando apposita documentazione cartacea presso i punti vendita Tiscali;
- compilando on line il modulo disponibile nell'area personale MyTiscali.

Le medesime modalità di comunicazione valgono anche per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. ex art 52 Codice del Consumo (c.d. diritto di ripensamento).

Maggiori dettagli sono disponibili alla pagina:

<https://assistenza.tiscali.it/informazioni/contratto/guida/disattivazione-servizi/>

In caso di risoluzione del contratto, il Cliente, salvo rinuncia, mantiene il diritto di trasferire il numero verso un altro Operatore per 90 (novanta) giorni dalla data della risoluzione del contratto, in caso di linea fissa e per 30 giorni in caso di linea mobile.

Ai sensi della normativa vigente, in caso di richiesta di recesso o migrazione nei primi 24 mesi di vigenza contrattuale verrà applicato un costo per la dismissione del servizio pari all'importo mensile non promozionato dell'offerta attiva al momento della disattivazione. Per i contratti sottoscritti in data precedente al 3 gennaio 2024, Tiscali si riserva di applicare detto contributo indipendentemente dal momento in cui interviene la richiesta di recesso.

Per quanto concerne i servizi mobili, il Cliente può recedere dal rapporto contrattuale con Tiscali usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability (MNP) presentando apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (c.d. *recipient*).

5.7 Interventi a seguito di segnalazioni

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

5.8 Informazioni e strumenti di assistenza ai Clienti

E' possibile ottenere informazioni e ricevere assistenza attraverso il numero telefonico 130, dedicato ai clienti privati, e il numero telefonico 192130, dedicato ai clienti business. La chiamata al Servizio di Customer Care è gratuita per tutti i clienti, anche quelli che non hanno ancora un servizio attivo con Tiscali.

Sono disponibili, inoltre, strumenti di assistenza digitale che consentono al cliente di agire in piena autonomia, attraverso:

portale di assistenza <https://assistenza.tiscali.it/>;

area riservata Mytiscali https://selfcare.tiscali.it/unit/ecare/it_mytiscali

5.9 Mezzi d'informazione verso i Clienti

Tiscali informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" e della Sintesi contrattuale in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura,
- informa il Cliente sulle procedure di pagamento delle fatture, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali,
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività,
- utilizza un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari Servizi, ecc.),
- tramite la pubblicazione sul sito Internet www.tiscali.it,
- comunicazioni inerenti il rapporto contrattuale con il Cliente.

5.10 Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Tiscali rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali

variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando:

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

Sulla base delle attività precedenti Tiscali si impegna a:

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

5.11 Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività nel ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

6. Reclami e Indennizzi

6.1 Reclami

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

- posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari;
- via PEC a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it;
- fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende;
- via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende.

Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente

o tramite associazioni.

Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo paragrafo 6.2.

Ai sensi della delibera 156/23/CONS, in caso di mancato rispetto di alcuni specifici standard minimi di qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (velocità minime, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti, velocità massime e normalmente disponibili della connessione), e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Tiscali, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato attraverso le modalità illustrate di seguito.

Il Cliente dovrà effettuare la misurazione della sua connessione Internet tramite il software di misura Ne.me.Sys scaricabile alla pagina www.misurainternet.it che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata.

Qualora la misurazione eseguita rilevi valori peggiorativi rispetto a quelli riportati nella scheda di trasparenza tecnica (Allegato 1 della delibera succitata) sarà possibile inviare entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata utente del sito <https://misurainternet.it>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti Tiscali. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

In alternativa, il Cliente può allegare il certificato ottenuto alla segnalazione formale trasmessa a Tiscali tramite PEC all'indirizzo reclamomisurainternet@pec.tiscali.com.

Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata sempre con il software Ne.Me.Sys trascorsi almeno 30 (trenta) giorni dalla presentazione del primo reclamo, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, il cliente può avere diritto a:

- a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti;
- b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload.

Per ulteriori dettagli si rimanda a quanto esposto al punto 6.1 della presente Carta.

6.2 Indennizzi

Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, la relativa richiesta deve pervenire nelle forme previste nella presente Carta dei Servizi.

Ai sensi del presente paragrafo, sono definiti come servizi della tipologia business solo quelli configurati come tali da Tiscali e non potrà essere ritenuto appartenente a tale categoria un servizio consumer anche se utilizzato da persone giuridiche, soggetti con Partita IVA o, comunque, per scopi professionali o d'affari.

6.2.1 Indennizzi Automatici

Ai sensi della delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie delle Telecomunicazioni, in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, (ii) ritardo nell'esecuzione del trasloco, (iii) sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, il cliente potrà ricevere l'indennizzo automatico, tramite segnalazione del ritardo, della sospensione o della cessazione amministrativa illegittima del servizio.

L'Indennizzo Automatico sarà riconosciuto ai clienti solo a seguito dell'espletamento di una preventiva verifica ed esclusivamente qualora il disservizio sia imputabile a Tiscali e non dipendente da terzi e/o da caso fortuito o forza maggiore. La sospensione e/o cessazione amministrativa effettuata in presenza di una qualsiasi circostanza che possa far ritenere che vi sia un rischio nella riscossione dei corrispettivi dovuti dal cliente è giustificata e non dà diritto ad alcun indennizzo.

Gli Indennizzi Automatici previsti sono:

(i) ritardo nell'attivazione: 7,5 euro per ogni giorno di ritardo.

(ii) ritardo nel trasloco: 7,5 euro per ogni giorno di ritardo.

(iii) ingiustificata o non preventivamente comunicata sospensione o cessazione amministrativa: 7,5 euro per ogni giorno di sospensione.

In tutti i casi di Indennizzo Automatico, il Servizio afferente a un unico numero contratto sarà da considerarsi unico, anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal motivo della segnalazione.

Gli Indennizzi Automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio Internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione.

6.2.2 Indennizzi nelle procedure di passaggio fra operatori

Fatte salve le ipotesi per le quali il motivo del rifiuto sia imputabile al Cliente o a terzi, Tiscali indennizzerà, previa richiesta del cliente, il ritardato espletamento della procedura di cambio operatore (migrazione fisso/mobile) con un indennizzo giornaliero pari a 1.5 euro. Il ritardo sarà indennizzato a partire dal trentunesimo giorno in caso di migrazione su rete fissa e dal terzo giorno in caso di migrazione su rete mobile. Nel caso di molteplici SIM intestate allo stesso cliente, l'indennizzo complessivo non potrà, in ogni caso, superare 200 euro. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero (NP pura) l'indennizzo da corrispondere previa richiesta del cliente sarà pari ad 5 euro per giorno di ritardo.

6.2.3 Indennizzi per le altre fattispecie di disservizio

Nei casi di disservizio o malfunzionamento diversi da quelli previsti nei precedenti paragrafi, il Cliente potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tiscali e, qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, Tiscali riconoscerà un indennizzo pari a 2,5 euro per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia consumer e a 5 euro per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia business. Il periodo indennizzabile sarà, in ogni caso, limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio e in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione.

Resta inteso che per l'eventuale ritardata risposta ai reclami, rispetto al termine di cui al precedente articolo 6.1, l'indennizzo riconosciuto sarà pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, indipendentemente dalla tipologia di servizio consumer o business.

Inoltre, ai fini del calcolo dell'indennizzo, in caso di titolarità di più utenze riconducibili a un unico numero di contratto, l'indennizzo sarà applicato in misura unitaria anche qualora sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento (ad esempio, in caso di malfunzionamento completo di un servizio di connettività e voce, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di 2,5 euro per servizi della tipologia consumer e 5 euro per servizi della tipologia business).

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

In tutti i casi di indennizzo di cui al paragrafo 6.2.3, ove non siano previsti dei limiti specifici, la misura massima della somma indennizzabile non supera l'importo pari a 100 euro per servizi consumer e 200 euro per servizi business.

6.2.4 Indennizzi per discrepanza contrattuale rispetto agli standard di qualità (ex qualità delibera 156/23/CONS)

1. Per le offerte sottoscritte prima del 31 luglio 2023:

Se non sono rispettati i valori contrattualizzati della velocità minima di download e/o upload, del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in vigore senza costi di disattivazione, oppure aderendo ad un'offerta più economica con prestazioni inferiori con la medesima tecnologia sottostante senza costi aggiuntivi se presente nel listino delle offerte Tiscali.

2. Per le offerte sottoscritte a partire dal 31 luglio 2023:

In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera 156/23/CONS, in caso di mancato rispetto dei valori pubblicati nella pagina Trasparenza Tecnica e relativi agli indicatori di qualità del servizio riportati di seguito, il cliente ha diritto all'indennizzo indicato nella tabella sottostante, presentando reclamo secondo la procedura indicata al punto 7.4.

Per i valori relativi a velocità minima di download e/o upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

CASISTICA	VALORE	INDENNIZZO
Mancato rispetto dei valori indicati nella scheda di trasparenza tecnica dell'offerta	Velocità minime della connessione (upload e download)	15 euro una tantum o, in alternativa, recesso senza costi
	Velocità massime della connessione (upload e download)	15 euro una tantum
	Velocità normalmente disponibili della connessione (upload e download)	15 euro una tantum
	Ritardo di trasmissione dati	15 euro una tantum o, in alternativa, recesso senza costi
	Tasso di perdita dei pacchetti	15 euro una tantum o, in alternativa, recesso senza costi

7. Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM <https://www.AGCOM.it/>.

I Clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.P.R. n. 318/1997.

Il Cliente che intenda proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS e ss.mm.ii., è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti da AGCOM reperibili sul sito www.AGCOM.it, nella sezione "operatori e utenti".

Per ulteriori informazioni si rinvia alla pagina dedicata sul sito di AGCOM:

<https://www.AGCOM.it/competenze/consumatori/controversie-tra-utenti-finali-e-fornitori-di-servizi-di-comunicazioni-2023/risoluzione-controversie-utenti-operatori>

ALLEGATO 1 – INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ
**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale da postazione
fissa per l'anno 2024 - Delibera 156/23/CONS**

Indicatore	Definizione	Misura	Valore
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,0%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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.	Rapporto tra il numero delle 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 emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,2%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	Rame: Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97% Fibra: Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	Servizi diretti forniti con proprie strutture: N/A Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 8%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	1. percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; 2. percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;	Servizi diretti forniti con proprie strutture 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	NA (1)
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	NA (1)

(1) sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 della delibera di riferimento

Obiettivi di qualità dei servizi mobili e personali per l'anno 2024 -Delibera 23/23/CONS

Indicatore	Definizione	Misura	Valore
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	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	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 rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Servizi post-pagati: 1,5%
	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 attive nel periodo di rilevazione	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 attive nello stesso periodo	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	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	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	Servizio post-pagato: 0,9%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 23/23/CONS)	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	a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	Servizi pre-pagati: a) <=1 ora b) 97% Servizi post-pagati: a) <=8 ore b) 97%
Accessibilità al servizio Mobile	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce e/o dati originate o terminate dai clienti Tiscali che vanno a buon fine	terminate nella rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99%