

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Welcome Italia. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

### I principi

#### Informazione

Welcome Italia garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito. Inoltre il Cliente ha la possibilità di controllare il livello dei consumi senza aggravio di spesa, attraverso la consultazione online del dettaglio delle chiamate effettuate, degli sms inviati e del traffico dati.

#### Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Welcome Italia s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

#### Eguaglianza e imparzialità

Welcome Italia fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Welcome Italia garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti. Con riferimento a questi ultimi, Welcome Italia si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili e agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

#### Efficienza ed efficacia

Welcome Italia ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

#### Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di Welcome Italia è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Welcome Italia adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

#### Diritto di scelta

Welcome Italia, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R., P.E.C. o fax a Welcome Italia.

#### Riservatezza

Welcome Italia s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Welcome Italia, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

## Qualità

Welcome Italia ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 9001:2015, con scopo di certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di telefonia fissa, servizi a valore aggiunto e servizi Internet. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi telefonici e di reti dati".

## Sicurezza delle Informazioni

Welcome Italia ha un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni certificato per i servizi offerti secondo la norma ISO 27001:2013, con scopo di certificazione "Realizzazione, erogazione, manutenzione e gestione della continuità dei servizi integrati, voce, dati, accesso internet e servizi di colocation".

## Gli Standard di Qualità

Attraverso la Carta dei Servizi Welcome Italia indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

## Reclami

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Welcome Italia legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Welcome Italia a corrisponderli nelle misure indicate di seguito.

Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Welcome Italia, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

## La tutela giurisdizionale

Welcome Italia assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche
- la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con Welcome Italia, con effetto immediato, inviando una comunicazione per raccomandata A.R. o PEC
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 10° (decimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: numero gratuito 145
- raccomandata A.R.: Welcome Italia spa, via Montramito 431 – 55054 Massarosa (LU)
- PEC: [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it)
- email: [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it)
- fax: 05844244201

## Note finali

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 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", n. 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", n. 244/08/CSP "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e ss.mm.ii., n. 154/12/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali" e ss.mm.ii..

## Servizi di rete fissa

### Standard Generali 2018

#### Tempo di fornitura allacciamento iniziale

È definito come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP). Welcome Italia per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL), fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- 95% dei casi entro 69 giorni solari
- 99% dei casi entro 86 giorni solari
- 99% dei casi entro la data concordata con il Cliente (90 giorni solari)

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

#### Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

È dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP). Welcome Italia si impegna a mantenere come valori obiettivo semestrali ed annuali tale rapporto:

- sotto il 16% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori
- sotto l'1% per i servizi voce indiretti in modalità CPS

#### Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP). Welcome Italia si impegna, come valori obiettivo semestrali ed annuali, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Welcome Italia, anche installati presso la sede del Cliente):

- entro 12 ore lavorative per l'85% dei malfunzionamenti segnalati
- entro 24 ore lavorative per il 95% dei malfunzionamenti segnalati

### **Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 145)**

È definito (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP ed 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP) come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto. Welcome Italia fissa come valori obiettivo:

- tempo di navigazione IVR uguale a 0
- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 10 secondi
- tempo di risposta sul 95% delle chiamate inferiore a 20 secondi

### **Fatture contestate**

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP). Welcome Italia si pone come obiettivo:

- percentuale di contestazioni inferiore allo 0,5%.

### **Accuratezza della fatturazione**

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP). Welcome Italia, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo, si pone come obiettivo:

- percentuale di errori inferiore allo 0,4%

## **Standard Specifici**

### **Tempo di attivazione dei servizi Vianova**

Welcome Italia si impegna ad attivare i servizi Vianova entro 60 giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del fornitore.

Per i servizi in fibra ottica il tempo di attivazione è di 120 giorni, salvo diverso accordo fra le parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzioni dei lavori.

### **Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti**

Welcome Italia si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Welcome Italia. In questi casi Welcome Italia farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, Welcome Italia si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

## **Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione**

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a Welcome Italia per lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di Welcome Italia.

Welcome Italia si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Welcome Italia informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Welcome Italia non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

## **Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione**

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

## **Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente**

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Welcome Italia per lettera raccomandata A.R. via PEC, via fax o telefonicamente al numero gratuito 145. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, Welcome Italia comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Welcome Italia assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

## **Indennizzi**

### **Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici**

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Welcome Italia, degli SLA di attivazione dei servizi Vianova, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti relativi al servizio Voce fornito in accesso indiretto (CS o CPS) Welcome Italia corrisponde un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto e Dati, Welcome Italia corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- 10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo
- 30% del canone da 3 a 5 giorni
- 50% del canone da 6 a 10 giorni
- 100% del canone da 11 a 15 giorni
- 100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Welcome Italia riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Welcome Italia corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 300,00 euro.

Si precisa che:

- le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Welcome Italia liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- Welcome Italia applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 348/18/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

## Uso del collegamento

### Traffico anomalo

Welcome Italia, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

### Uso indebito

In caso di denuncia o frode avente a oggetto l'uso indebito, da parte di terzi del collegamento di rete, Welcome Italia sospenderà i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Cliente presso le Autorità competenti.

Welcome Italia, in caso di frode accertata, rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

### Rimozione del blocco selettivo di chiamata

Welcome Italia secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS attua il blocco automatico delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo ed internazionali superiori a 1,50 euro/min e offre gratuitamente ai Clienti, a richiesta, l'opzione di rimozione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

## Servizi di rete mobile

### Standard Generali 2018

Ai sensi della delibera 154/12/CONS saranno misurati gli standard Generali dell'anno solare di riferimento

### Standard Specifici

#### Tempo di attivazione della SIM

Welcome Italia si impegna ad attivare la SIM entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione o MNP.

## **Tempo di riparazione dei guasti**

Welcome Italia si impegna a intervenire su eventuali guasti segnalati dal Cliente, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi (72 ore), ad eccezione di quelli di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Welcome Italia. In questi casi Welcome Italia farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento.

Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

## **Indennizzi**

### **Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici**

In caso di mancato rispetto degli SLA di attivazione della SIM per causa imputabile a Welcome Italia, il Cliente può chiedere l'indennizzo previsto dalla Delibera 348/18/CONS.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti, per causa imputabile a Welcome Italia, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a Euro 10.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Welcome Italia, delle tempistiche per la fornitura del servizio di MNP è dovuto al Cliente, nel rispetto della Delibera 147/11/CIR, un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; nel caso in cui il ritardo si protragga oltre tale termine, nel computo dell'indennizzo saranno considerati tutti i giorni di ritardo, compresi i primi due.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Welcome Italia corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 300,00 euro.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Welcome Italia riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

Si precisa che:

- le somme sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Welcome Italia liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- Welcome Italia applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

rev. 26 - settembre 2019