

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Die Dienstleistungscharta der NOITEL Italia s.r.l. a socio unico (im Folgenden auch "NOITEL" und "Carta"), die gemäß der Gesetzesverordnung 270/99 erstellt wurde, beschreibt die Grundsätze und Parameter der Qualität von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten (der "Dienst"), auf die sich die Erbringung derselben durch NOITEL und der Schutz seiner Kunden stützt, unbeschadet der besonderen Bestimmungen der Verträge. Die Charta wurde in Übereinstimmung mit den allgemeinen Grundsätzen erstellt, die in der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 mit den "Grundsätzen für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen", L. 14/11/1995 n. 481, L. n., beschrieben sind. 249 vom 31.7.1997, Gesetzesdekret Nr. 259 vom 1.8.2003 und die Entscheidungen der Kommunikationsbehörde Nr. 179/03/CSP, Nr. 278/04/CSP, Nr. 104/05/CSP, Nr. 73/11/CONS, Nr. 151/12/CONS, Nr. 154/12/CONS, Nr. 254/04/CSP, Nr. 79/09/CSP, Nr. 131/06/CSP, Nr. 244/08/CSP, und 580/15/CONS. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen mit seinen Kunden entsprechen den Prinzipien und Kriterien dieser Dienstleistungscharta und die beschreibenden Modelle der Dienstleistungen enthalten die für jede Dienstleistung notwendigen und spezifischen Ergänzungen und Spezifikationen. Jährliche Ziele und Qualitätsindikatoren sind integraler Bestandteil dieses Dokuments.

2. GRUNDLAGEN

Gleichheit und Unparteilichkeit - Die Bereitstellung des Dienstes durch NOITEL basiert auf den Grundsätzen der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit, um die Gleichbehandlung der Kunden zu gleichen Bedingungen und zu gleichen Bedingungen zu gewährleisten. Als Ergebnis dieser Verpflichtung interpretiert und wendet NOITEL die einzelnen Klauseln der allgemeinen und spezifischen Bedingungen für die Erbringung von Diensten in Übereinstimmung mit den Regulierungsstandards des Sektors an und ist bereit, den Nutzern alle Maßnahmen mitzuteilen, die ergriffen werden, um jede Form der differenzierten Nutzung zu fördern, die auf den gleichberechtigten Zugang und die gleichberechtigte Nutzung von Telekommunikationsdiensten für Behinderte und ältere Menschen abzielt, sowie die Beseitigung von Kommunikationsbarrieren zu fördern.

Kontinuität - NOITEL verpflichtet sich, seine Dienstleistungen während der gesamten Vertragslaufzeit, außer in Fällen höherer Gewalt, regelmäßig und kontinuierlich und ohne Unterbrechung anzubieten. Jegliche Unterbrechungen oder unregelmäßige Lieferungen des Dienstes, die Wartungsarbeiten ermöglichen, sind auf die unbedingt erforderliche technische Zeit beschränkt. NOITEL wird seine Kunden vorab über planmäßige Wartungsarbeiten mit vollständigen Betriebsunterbrechungen informieren und auf seinen Standorten die voraussichtliche Dauer und den Ansprechpartner für Hilfeleistungen und weitere Details angeben.

Teilnahme - Jeder Kunde, einzeln oder durch Verbände, kann Material und/oder Dokumente mit Vorschlägen zur Verbesserung der Bereitstellung des Dienstes oder der Beziehung zum Kunden erstellen. Die Vorschläge und Vorschläge des Kunden werden von NOITEL in dem dem Zweck gewidmeten Bereich auf seiner Website angemessen überprüft und berücksichtigt.

Höflichkeit - NOITEL verpflichtet sich, dem Kunden gegenüber der größtmöglichen Höflichkeit walten zu lassen und seinen Mitarbeitern die entsprechenden Anweisungen in dieser Hinsicht zu erteilen. Die Mitarbeiter von NOITEL sind verpflichtet, ihre Kennung sowohl in ihrer persönlichen Beziehung als auch in ihrer telefonischen Kommunikation mit dem Kunden anzugeben. Effizienz und Effektivität - NOITEL verfolgt das Ziel, die Effizienz und Effektivität des Dienstes schrittweise zu verbessern, indem

es die funktionellsten technologischen und organisatorischen Verfahrenslösungen für diesen Zweck anwendet.

Information der Kunden und Wahlrecht - NOITEL verpflichtet sich, bei der Verbreitung von Informationen über die technischen, wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen der verschiedenen angebotenen Dienstleistungen größtmögliche Transparenz und Vollständigkeit zu gewährleisten und das Wahlrecht des Kunden zu respektieren. Gemäß dem Prinzip der Wahlmöglichkeit wird der Vertrag über die Übernahme der Erbringung der Dienstleistung und jeder nachfolgenden Handlung der Dienstleistung, die zugänglich und durchführbar sein kann durch einfache, klare und ausgewogene Verfahren.

Datenschutz - Methoden der Verarbeitung und Eingabe von Daten in die Allgemeinen Listen - NOITEL verpflichtet sich, die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten jedes Kunden gemäß der Europäischen Verordnung Nr. 2016/679 (GDPR) über den Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten. Insbesondere verarbeitet sie die personenbezogenen Daten ihrer Kunden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Allgemeinen Vertragsbedingungen und den Bestimmungen ihrer Datenschutzerklärung, die auf ihren Websites zugänglich sind. Der Kunde hat jederzeit das Recht, sich vorab darüber zu informieren, wie seine personenbezogenen Daten so verständlich und transparent wie möglich verarbeitet werden, und seine kostenlose, differenzierte und widerrufliche Einwilligung in Bezug auf die anderen/weiteren Nutzungsmöglichkeiten auch durch berechnigte Dritte zu erteilen. Der Kunde kann jederzeit beschließen, seine grundlegenden und gegebenenfalls optionalen personenbezogenen Daten, die in den allgemeinen Listen enthalten sind, für die Zwecke der Informationsdienste und der Erstellung öffentlicher Verzeichnisse in Papier- oder elektronischer Form zu ändern oder zu löschen.

Die Löschung oder Änderung der Daten erfolgt nach dem technischen Zeitplan, der für jede der oben genannten Dienstleistungen vorgesehen ist. Sie können die oben beschriebenen Rechte ausüben, indem Sie eine Anfrage per Einschreiben an die folgende Adresse senden: NOITEL Italia Srl a Socio Unico (bei Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico) - Via Piero Calamandrei 173, 52100 Arezzo; oder schriftlich an die Adresse PEC noitel:_privacy@pec.it.

3. EIGENSCHAFTEN DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES

NOITEL garantiert seinen Kunden vollständige Informationen über die rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Methoden der Dienstleistungserbringung. Die von NOITEL vorgeschlagenen Verträge entsprechen den Grundsätzen und Kriterien des Gesetzes, der Dienstleistungscharta und der Allgemeinen Vertragsbedingungen und enthalten die Ergänzungen und Spezifikationen, die durch die spezifische Merkmale der einzelnen Dienste. Die Vertragsbedingungen, zu denen diese Leistungscharta integraler und wesentlicher Bestandteil ist, sind unter Beachtung der Grundsätze der Klarheit und Transparenz formuliert.

3.1 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen - Alle Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden im Voraus auf der Rechnung (im Falle von Abonnementangeboten), per E-Mail, SMS und/oder auf andere Weise, die NOITEL für angemessen hält, mitgeteilt und sind erst nach 60 Tagen ab dem Datum ihrer Mitteilung wirksam. Der Kunde hat innerhalb der gleichen Frist das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass Kosten entstehen. Im Allgemeinen werden der Abschluss des Vertrages über die Erbringung der Dienstleistung, der Rücktritt, die Vertragsänderungen zum Einschließen oder Ausschließen der Erbringung einer Zusatzleistung oder anderer

Zusatzleistungen durch einfache, klare und ausgewogene Verfahren, immer unter Bezugnahme auf die Standorte oder den Kundenservice, gleichermaßen zugänglich und praktikabel gemacht.

3.2 Rechnungsstellung und Zahlung - Die Rechnungsstellung (in Papier-, gebührenpflichtiger oder elektronischer Form) erfolgt für gebührenpflichtige Dienste (in der Regel Datendienste) im Voraus, für verkehrsbezogene Dienste (in der Regel Sprache) in der Regel monatlich aufgeschoben und die Rechnung wird dem Kunden mindestens 15 Tage vor Fälligkeit zugestellt. Je nach den Besonderheiten des angebotenen Dienstes oder dem Verkehrsaufkommen des Kunden können andere Formen der Abrechnungsperiodizität eingeführt werden. Die Rechnung für Sprachdienste enthält folgende Basisinformationen: die einzelnen Sprachdienste mit Angaben zu den verschiedenen Anrufarten, den relativen Beträgen und der Gesamtrechnung.

3.3 Detaillierte Rechnungsstellung und Selbstschutz des Verbrauchs - Auf Wunsch des Kunden stellt NOITEL die Verfahren zum Erhalt der Rechnungsdetails zu den getätigten Anrufen zur Verfügung. Beschränkt auf mobile Dienste, können die Details jedoch jederzeit online über Ihren persönlichen Bereich eingesehen werden, auch bei noch nicht abgerechnetem Verbrauch, zum Zwecke der Ex-ante-Kontrolle in Echtzeit (Daten werden mit 24 Stunden Verzögerung aktualisiert).

4. QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIENSTLEISTUNGEN

NOITEL betrachtet Qualität als eines seiner Hauptziele. Um die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu überwachen, verwendet NOITEL Indikatoren für die Dienstqualität von Sprach- und Internetzugangsdiensten sowie von Mobilfunkdiensten gemäß den Definitionen und Messmethoden des Electronic Communications Code und AGCOM. Für jedes Kalenderjahr definiert und aktualisiert NOITEL diese Standards im Verhältnis zu den im Vorjahr erzielten Ergebnissen. Dabei werden auch Kundenvorschläge und regelmäßige Überprüfungen berücksichtigt. NOITEL veröffentlicht auf seiner Website in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Behörde für Garantien in der Kommunikation auf der Webseite "Tariftransparenz", die von der Homepage der Websites aus zugänglich ist, Halbjahres- und/oder Jahresberichte über die tatsächlich erzielten Ergebnisse für jeden Qualitätsindikator (für die genaue Definition jedes Indikators verweisen wir auf die detaillierten Blätter in den Entschlüssen 254/04/CSP und 131/06/CSP der Kommunikationsbehörde, in denen festgelegt ist, dass Verzögerungen, die nicht vom Willen von NOITEL abhängig sind, und Störungen, die für das Netz, für das NOITEL verantwortlich ist, nicht relevant sind, ausgeschlossen sind).

Die Qualitätsziele werden in speziellen Dokumenten festgehalten und auf AGCOM sowie auf der Seite "Preistransparenz" veröffentlicht, die von der Homepage der Standorte aus zugänglich ist.

5. INFORMATIONEN FÜR KUNDEN

Um den Kunden vollständige Informationen über die rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Methoden der Erbringung von Dienstleistungen zu garantieren, stellt NOITEL den Kunden angemessene, transparente und umfassende Informationen zur Verfügung:

- vollständige Informationen über die angebotenen Dienstleistungen;
- Änderungen der technisch-wirtschaftlichen Bedingungen der angebotenen Dienstleistungen 60 Tage vor ihrer Inanspruchnahme mit dem Recht des Kunden, ohne Anwendung von Sanktionen zurückzutreten, wenn er die neuen Bedingungen nicht akzeptiert;
- Änderungen in der Erbringung der Dienstleistung und die Ergebnisse der Kontrollen zur Einhaltung der Qualitätsstandards des Dienstes;

- Entscheidungen, die ihn betreffen, ihre Gründe, Beschwerdemöglichkeiten und gegebenenfalls Rechtsmittel gegen ihn;
- Verfügbarkeit aller Instrumente und Maßnahmen zum Schutz und zur Gewährleistung der Rechte von Minderjährigen beim Zugang zu und bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten, insbesondere Unterhaltungsdiensten, gemäß den allgemeinen Grundsätzen des Gesetzes Nr. 176 vom 27. Mai 1991;
- Inhalt des Dienstes, Lieferbedingungen, Bedingungen für die Verlängerung und den Widerruf sowie etwaige Sanktionen;
- technische und betriebliche Bedingungen des Dienstes;
- Verfügbarkeit und Art der Aktivierung und Realisierung der selektiven Anrufsperrung, im Dauerbetrieb oder vom Nutzer in Übereinstimmung mit dem Beschluss der Behörde für Garantien in der Kommunikation Nr.418/07/CONS und 600/09/CONS, 78/02/CONS;
- Möglichkeit der Aufnahme in öffentlich zugängliche Telefonbücher mit den entsprechenden Modalitäten;
- Bedingungen für die Nutzung von Prepaid-Diensten und die Behandlung von Restguthaben;
- Bedingungen für die Abtretung des Kredits an Dritte gemäß Artikel 1264 des italienischen Zivilgesetzbuches;
- Methoden zur Beantragung und Rückgabe von Sicherheitsleistungen;
- Übertragung zwischen Betreibern im Sinne der Resolution 274/07/Cons.

Alle diese Informationen sind verfügbar unter 06.62.289.899, 4060 für mobile Dienste, 800911800 für drahtlose Dienste, auf den Websites oder per Post an customercare@noitelmobile.it oder customercare@noitel.it.

5.1 Abonnentenauflistung - Gemäß den Bestimmungen der Resolutionen 36/02/CONS, 180/02/CONS der Behörde für Garantien in der Kommunikation und durch die Kommission 24/02/2011 des Garanten für den Schutz personenbezogener Daten kann der Kunde entscheiden, ob und mit welchen Daten er in Telefonbüchern und in automatischen Diensten online und offline suchen soll. Wenn der Kunde ein neuer Abonnent ist und "NEIN" antwortet oder das Formular nicht zurückgibt, werden seine Daten nicht eingegeben. Hat der Kunde den Telefonbetreiber gewechselt, der die Beibehaltung der Nummer verlangt (so genannte Mobilfunknummernportabilität für Mobilfunkdienste und Nummernportabilität für Festnetzdienste) und das Formular nicht ausgefüllt oder zurückgeschickt, bleiben die mit dem bisherigen Betreiber getroffenen Entscheidungen erhalten. Gemäß Resolution 147/11/CIR erkennt der Kunde an, dass das Formular auf dem von den Seiten aus erreichbaren "myarea" verfügbar ist. Sind die Daten des Kunden in den Verzeichnissen vorhanden, können sie für die normale Kommunikation zwischen Personen und auf der Grundlage der jüngsten Gesetzesänderungen auch für Werbeanrufe verwendet werden, es sei denn, der Kunde beschließt, sich in das "Öffentliche Register der Widersprüche" einzutragen, um die Zustimmung zu Werbeanrufen zu verweigern. Es gibt vier Möglichkeiten, sich bei der Registry zu registrieren:

- Per Einschreiben, schriftlich an: "Leiter des öffentlichen Register der Widersprüche - Abonnenten" Büro Rom Nomentano - Postfach 7211 - 00162 Rom (RM)
- per Fax: 06.542248224822
- Per E-Mail: abbonati.rpo@fub.it
- Durch Ausfüllen des elektronischen Formulars im "Abonnentenbereich" auf der Website: <http://www.registrodelleopposizioni.it>.

NOITEL gewährleistet die kostenlose Eingabe und rechtzeitige Änderung der Identifikationsdaten in der Datenbank, die die Anzahl der Teilnehmer an den Diensten aller im Inland tätigen Betreiber von Festnetz- und Mobilfunkdiensten sowie die relevanten Identifikationselemente gemäß den Bestimmungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten, die für die Bildung allgemeiner Telefonverzeichnisse und die Bereitstellung damit verbundener Informationsdienste für die Nutzer verwendet werden, enthält.

6. KUNDENSCHUTZ

NOITEL garantiert eine proaktive Überwachung seines Netzwerks, d.h. im Falle einer Ineffizienz, die sich auf den Kunden auswirkt, auch wenn dieser sie nicht meldet, führt NOITEL alle Maßnahmen durch, die zur Lösung der Ineffizienz führen.

6.1 Kommunikation mit dem Kunden - NOITEL gewährleistet und überprüft regelmäßig die Klarheit und Verständlichkeit der für den Kunden bestimmten Dokumente und garantiert deren Zugänglichkeit. NOITEL ist bestrebt, seinen Kundenservice in Übereinstimmung mit den Marktstandards zu halten. Bei Netzüberlastung oder Situationen, die zu einer hohen Anzahl von Anrufen führen, bietet NOITEL einen speziellen Kontaktdienst über das Internet an.

6.2 Beschwerdemanagement - Wenn es Gründe für Unzufriedenheit gibt, die als angemessen erachtet werden und eine Erklärung und/oder Lösung erfordern (Ineffizienzen, Störungen, Abrechnungsfehler, Verzögerungen und Nichtaktivierung oder Deaktivierung der gewünschten Dienste...), kann der Kunde eine Beschwerde einreichen:

- 1) telefonisch unter 06.62.289.899 (Kundendienst von Montag bis Samstag von 9:00 bis 21:00 Uhr), für drahtlose Dienste beträgt die Anzahl der Kundendienste 800.911.800 (Kundendienst von Montag bis Freitag von 8:30 bis 21:30 Uhr und Samstag von 8:00 bis 16:00 Uhr);
- 2) mit dem Ticket, das von meinem Bereich oder von der Seite aus geöffnet ist;
- 3) per E-Mail an claims@noitel.it oder Pec an claims@noitel.it
- 4) per Einschreiben mit Rückschein an den NOITEL-Kundendienst, Via Tiburtina 1072, 00156 Rom.

Um die Rückverfolgbarkeit von Beschwerden zu gewährleisten, sollten Sie immer die Noitel-Telefonnummer angeben.

Der gesendete Bericht bezieht sich auf die Daten des Inhabers (Vorname, Nachname, Steuerkennzeichen), den Gegenstand der Streitigkeit, die Zeitdaten der Ereignisse und jedes andere Element, das für die Beschreibung und Identifizierung des Streitgegenstandes relevant ist.

Der Kundendienst erhält Berichte vom Kunden und verwaltet sie, wenn möglich, mit sofortiger Lösung oder mit Eskalation an die zuständigen technischen oder administrativen Stellen.

NOITEL Italia verpflichtet sich, so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 45 Tagen, nach Erhalt, Feedback zu Beschwerden zu geben.

NOITEL wird den Kunden über das Ergebnis der Beschwerde oder des Berichts informieren. Im Falle von Annahme der Beschwerde wird NOITEL die Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung von Unregelmäßigkeiten und zur Behebung des verursachten Schadens mitteilen und den gegebenenfalls fälligen Betrag durch Akkreditierung durch die erste nützliche Rechnung, entweder durch Verrechnung oder, falls erforderlich, durch Banküberweisung.

Im Falle einer Ablehnung der Beschwerde wird NOITEL jedoch unter Angabe angemessener Gründe die getroffene Entscheidung mitteilen. Ist der Kunde mit dem Ergebnis der Streitigkeit nicht zufrieden,

kann er die Unterlagen über die durchgeführten Kontrollen zur Beurteilung der Begründung anfordern und gegebenenfalls das vorgesehene Schlichtungsverfahren durchführen (siehe Abschnitt 6.3). Im Falle von schriftlichen Beschwerden zu besonders komplexen Themen, die eine Beantwortung innerhalb von 45 Tagen nach Erhalt verhindern, wird NOITEL den Kunden über das Problem informieren und ihn über den Fortschritt der Praxis und die Zeiten der Lösung auf dem Laufenden halten.

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten, können Sie sich über den Fortschritt des Beschwerdeprozesses informieren, indem Sie sich an den Kundendienst wenden. Es sei darauf hingewiesen, dass die Eröffnung einer Beschwerde den Kunden nicht berechtigt, die Rechnungen der in Anspruch genommenen Noitel-Dienste nicht zu bezahlen, mit Ausnahme derjenigen, die Gegenstand von Streitigkeiten sein können.

6.3 Schlichtungsverfahren - Wenn die in 6.2 beschriebenen Schritte für den Kunden nicht zufriedenstellend sind, kann der Kunde eine Streitigkeit gemäß den Kriterien, Bedingungen und Bedingungen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten eröffnen, die von der Kommunikationsgarantiebehörde in der Resolution 203/18/CONS und nachfolgenden Änderungen und Integrationen festgelegt wurden. Insbesondere bei Streitigkeiten, die sich auf die Zuständigkeit der Behörde gemäß Artikel 2 Absatz 1 dieses Beschlusses beziehen, ist die Berufung vor Gericht unzulässig, bis der obligatorische Schlichtungsversuch vor dem für das Gebiet mit Delegation zur Wahrnehmung der Schlichtungsfunktion zuständigen Co.re.com oder vor anderen Stellen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten erfolgt ist. Die Frist für den Abschluss des Schlichtungsverfahrens beträgt dreißig Tage ab dem Tag, an dem der Antrag gestellt wird; nach Ablauf dieser Frist können die Parteien bei den Gerichten Klage erheben, auch wenn das Verfahren nicht abgeschlossen ist.

6.4 Entschädigung - Wenn NOITEL unter normalen Betriebsbedingungen nicht den spezifischen Normen entspricht, wird den Kunden eine Entschädigung in Form der in Art. 9 genannten Maßnahmen gewährt. Es ist das Recht des Kunden, Schadenersatz für den entstandenen zusätzlichen Schaden zu verlangen. Für die Anfrage der Entschädigung muss der Kunde einen eingeschriebenen Brief mit Rückschein an NOITEL Italia, V. Tiburtina, 1072 00156 Rom, senden, in dem er die erhaltene Ineffizienz deutlich erklärt und deren Dauer dokumentiert. Eine solche Mitteilung kann innerhalb von dreißig Tagen nach Auftreten der Nichteinhaltung der Norm durch eine E-Mail an claims@noitel.it erwartet werden. Bitte beachten Sie, dass: a) die im Anhang angegebenen Beträge bereits die Mehrwertsteuer enthalten; b) die Tage, auf die sich die Entschädigung bezieht, die Werkzeuge sind, ausgenommen Samstage, Sonntage und Feiertage; c) an Kunden mit aktiven Leitungen wird NOITEL die Entschädigung auf dem Telefonkonto (für Kunden mit einem Abonnement) oder durch Aufladung (für Mobilfunkkunden mit einer wiederaufladbaren SIM) zahlen; an Kunden mit einem deaktivierten Anschluss, unabhängig davon, ob sie Abonnenten oder mit einer wiederaufladbaren SIM-Karte sind, durch Banküberweisung innerhalb von 90 Tagen. Eine Entschädigung wird nicht gewährt, wenn der Kunde elektronische Kommunikationsdienste anormal oder in jedem Fall nicht in Übereinstimmung mit der Ursache oder den Vertragsbedingungen genutzt hat. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung einer automatischen oder vom Kunden geforderten Entschädigung für Verzögerungen und / oder Ineffizienzen, die sich aus oder in jedem Fall aus der oben genannten Nutzung ergeben.

7. VERSTÖSSE UND KONTAKTSTELLEN

Verstöße gegen die in dieser Charta beschriebenen Grundsätze und Normen können auf eine der folgenden Arten gemeldet werden:

- telefonisch unter 06.62.289.899
- per Fax an 06 62201792
- per Einschreiben mit Empfangsbestätigung an die Adresse: NOITEL ITALIA, Via Tiburtina 1072, 00156 Rom
- per E-Mail an claims@noitel.it

Diese Auflistung wird mindestens einmal jährlich aktualisiert.

8. AKTIVIERUNGSZEITEN

Nachfolgend finden Sie die Aktivierungszeiten für die verschiedenen Noitel-Dienste:

- Aktivierung von VoIP-Diensten: maximal 10 Werktage nach Vertragsabschluss
- Aktivierung von ADSL-Diensten und Breitband-Internet über das Kabel: maximal 40 Arbeitstage ab Vertragsabschluss.
- Aktivierung von Internet-Diensten in "Fibre": maximal 180 Arbeitstage ab Vertragsabschluss.
- Aktivierung von Mobilfunkdiensten: maximal 2 Werktage ab Vertragsabschluss, bei Anfragen vor 17.00 Uhr.
- NumberPortability: maximal 30 Arbeitstage nach Vertragsabschluss.

Achtung: Hat der Kunde den Beginn der Dienstleistung innerhalb der 14 Tage des so genannten "Widerrufsrechts" (gemäß Artikel 50 Absatz 3 oder Artikel 51 Absatz 8 des Verbrauchergesetzes) nicht ausdrücklich gewünscht, verlängern sich die vorgenannten Fristen um zusätzliche 14 Kalendertage.

9. ANZEIGEN

Bei Nichteinhaltung der Bedingungen für die Aktivierung von Diensten oder bei Verspätungen von Umzugsbenutzern und, mit Ausnahme der nachstehend genannten Fälle, hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 2 € für jeden Tag der Verspätung, jedoch höchstens in Höhe von insgesamt 100 €. Für den Fall, dass der Kunde Eigentümer von 3 oder mehr Leitungen oder Sim ist, hat er Anspruch auf eine Entschädigung von höchstens 250 €. In jedem Fall wird keine Entschädigung fällig, wenn der Kunde aufgrund einer Verzögerung bei der Aktivierung der angeforderten Dienstleistung informiert wurde.

Im Falle einer administrativen Aussetzung oder Beendigung einer Dienstleistung mangels gesetzlicher Bestimmungen oder der erforderlichen Mitteilung hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 2 € pro Tag, höchstens jedoch in Höhe von insgesamt 100 €.

Bei Nichteinhaltung der Fristen für die Behebung von Störungen hat der Kunde Anspruch auf Entschädigung bis zu einem Höchstbetrag von 5 € für jeden Tag der Verspätung ab dem zweiten Tag, höchstens jedoch insgesamt 100 €.

Bei außergewöhnlichen und verallgemeinerten Ausfällen von besonderer Komplexität hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 2,50 € ab dem fünften Tag nach Wegfall der höheren Gewalt oder ab dem Datum des mitgeteilten Beschlusses, wenn dieser nicht eingehalten wird.

NOITEL wird Verzögerungen bei der Übertragbarkeit von Nummern für den Festnetzbereich ab dem dritten Werktag nach dem Datum der Aktivierung der übermittelten Nummer ausgleichen. In diesem Fall zahlt NOITEL dem Kunden auf Verlangen des Kunden eine Entschädigung in Höhe von 2,50 € pro Werktag der Verspätung, maximal jedoch insgesamt €40.

Im Falle von Verzögerungen bei der Übertragbarkeit von Mobilfunknummern beträgt die Entschädigung 2 € pro Werktag der Verzögerung, maximal 40 €.

In den vorgenannten Fällen erhält der Kunde eine automatische Entschädigung, indem er die aufgetretene Ineffizienz dem Noitel-Kundendienst meldet oder schriftlich per Einschreiben mit Empfangsbestätigung oder durch Eröffnung von Tickets innerhalb der "MyArea".

In den folgenden Fällen ist die Entschädigung jedoch nicht automatisch, sondern auf Verlangen des Kunden zu zahlen, unbeschadet der Verpflichtung von Noitel, im Falle einer Ablehnung der Anfrage innerhalb von 45 Tagen eine schriftliche Antwort zu geben.

Bei Nichteinhaltung der Fristen für die Beantwortung von Reklamationen hat der Kunde Anspruch auf Schadenersatz bis zu einem Höchstbetrag von 1 € für jeden Tag der Verspätung, jedoch nicht mehr als insgesamt 100 €.

Im Falle der Aktivierung unaufgeforderter Dienste zahlt NOITEL unbeschadet des Rechts der Kunden, die Stornierung oder Neuberechnung der Gebühren zu erhalten, eine Entschädigung von € 5,00 für jeden Tag der Aktivierung, maximal jedoch bis zu einem Betrag von €50.

Bei zusätzlichen Dienstleistungen oder unaufgeforderten Tarifprofilen wird pro Aktivierungstag 1 € bis maximal 50 € berechnet.

Der Kunde, für den Fall, dass er das Eigentum an der zuvor zugewiesenen Telefonnummer durch ein Verschulden von NOITEL verliert, hat Anspruch auf eine Vergütung von 25 € für jedes Jahr der vorherigen Nutzung, maximal 250 €.

Bei unterlassener oder fehlerhafter Eingabe von Benutzerdaten in die Listen hat der Kunde das Recht, für jedes Jahr der Störung eine Entschädigung von 100 € zu verlangen. Im Falle einer Nichtaktualisierung der Daten im Falle einer Änderung oder einer berechtigten rechtzeitigen Aufforderung durch den Betreffenden hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung von 50 € für jedes Jahr der Störung.

In allen Schadensfällen, es sei denn, die Nichteinhaltung der angegebenen Fristen ist auf höhere Gewalt, außergewöhnliche technische Schwierigkeiten, Verzögerungen durch vom Kunden abhängige Fristen und / oder Umstände zurückzuführen, die nicht von NOITEL zu vertreten sind.

10. VERÖFFENTLICHUNG UND GÜLTIGKEIT DER ARBEIT

Die Charta wird auf der NOITEL-Website unter der Adresse corporate.noitel.it veröffentlicht und an den in den Abrechnungsunterlagen angegebenen Stellen zur Verfügung gestellt. Die in dieser Charta festgelegten Normen beginnen mit dem Datum der Veröffentlichung auf der Website und sind unter normalen Betriebsbedingungen und im vollen Betrieb als gültig anzusehen.

Qualitätsstandards für Mobile Services Sija

INDIKATOR		ZIEL
Aktivierung mobile services	95% der Lieferzeit	
	zu 95%	0,5 Stunden
	Prozentsatz der gültigen Aufträge, die innerhalb der vertraglich vereinbarten Höchstdauer ausgeführt wurden.	95%
Aufladung Guthaben	zu 95%	15 Minuten
Reaktionszeit auf Kundenservice-Anrufe	Minimale Navigationszeit auf dem IVR, um die Auswahl "Operator" zu treffen.	75 Sekunden
	Durchschnittliche Reaktionszeit des Operators bei eingehenden Anrufen.	45 Sekunden
	Prozentsatz der eingehenden Anrufe, bei denen die Reaktionszeit des Operators weniger als 20 Sekunden beträgt.	55%
Reclami sugli addebiti	Verhältnis zwischen der Anzahl der Beschwerden über Belastungen von im Berichtszeitraum erhaltenen Prepaid-Karten und der durchschnittlichen Anzahl der im gleichen Zeitraum aktiven SIM/USIM (Prepaid-Service).	5%
Wahrscheinlichkeit der Übertragung von SMS an das SMS-Center	Prozentsatz der tatsächlich vom SMS-Center übernommenen SMS als die, die sie erhalten hat.	97%
SMS-Zustellzeit beim ersten Versuch	Durchschnittliche tägliche Lieferzeit einer SMS beim ersten Versuch	15 Sekunden
Wahrscheinlichkeit der Aufrechterhaltung der Sprachverbindung	Prozentsatz der Sprachverbindungen, die erfolgreich im GSM-Netz aufgebaut und auf ausdrücklichen Wunsch eines der beiden am Gespräch beteiligten Teilnehmer beendet wurden (nach dem Verbindungsaufbau).	98%
Zugang zum paketvermittelten Datendienst über das GSM-Netz	Prozentsatz der erfolgreichen Aufforderungen zum Herstellen einer Paketdatenverbindung, die aus dem Netz des Betreibers stammen oder beendet wurden.	95%
Zugänglichkeit zum Sprachdienst	Prozentsatz der erfolgreichen Sprachverkehrsverbindungsanforderungen, die aus dem GSM-Netz stammen oder beendet wurden.	99%