

## 1. DISPOSIZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi di NOITEL Italia s.r.l. a socio unico (di seguito anche "NOITEL" e "Carta"), redatta ai sensi del D.Lgs. 270/99, descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazione a disposizione del pubblico (il "Servizio") su cui si basa la fornitura degli stessi da parte di NOITEL e la tutela dei propri clienti, fatte salve le specifiche previsioni contrattuali. La Carta è stata redatta in conformità ai principi generali descritti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui "Principi che regolano la prestazione dei servizi pubblici", L. 14/11/1995 n. 481, L. n. n. 249 del 31.7.1997, il D.Lgs. 1.8.2003 n. 259 e le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 278/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 254/04/CSP, n. 79/09/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, e 580/15/CONS. Le condizioni generali di contratto con i propri clienti sono conformi ai principi e ai criteri della presente carta dei servizi e i modelli descrittivi dei servizi contengono le integrazioni e le specifiche necessarie e specifiche per ogni servizio. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità sono parte integrante del presente documento.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

**Parità e imparzialità** - L'erogazione del Servizio da parte di NOITEL si basa sui principi di obiettività, correttezza e imparzialità al fine di garantire la parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni. In conseguenza di tale impegno, NOITEL interpreta e applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi in conformità agli standard normativi di settore ed è pronta a comunicare agli utenti tutte le misure adottate per promuovere ogni forma di utilizzo differenziato finalizzato alla parità di accesso e di utilizzo dei servizi di telecomunicazione per disabili e anziani e per favorire l'abbattimento delle barriere di comunicazione.

**Continuità** - NOITEL si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, salvo casi di forza maggiore. Qualsiasi interruzione o fornitura irregolare del servizio, che consenta di effettuare lavori di manutenzione, è limitata al tempo tecnico strettamente necessario. NOITEL informerà in anticipo i propri clienti dei lavori di manutenzione programmata con interruzioni complete del servizio e indicherà sui propri siti la durata prevista e il referente per l'assistenza e altri dettagli.

**Partecipazione** - Ogni cliente, individualmente o tramite associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio o il rapporto con il cliente. I suggerimenti e le proposte del Cliente saranno debitamente esaminati e presi in considerazione da NOITEL nella sezione dedicata a tale scopo del sito web.

**Cortesia** - NOITEL si impegna ad essere il più **cortese** possibile nei confronti del cliente e a dare ai propri dipendenti le opportune istruzioni al riguardo. I dipendenti di NOITEL sono tenuti ad indicare la loro identificazione sia nel rapporto personale che nella comunicazione telefonica con il cliente. Efficienza ed efficacia - NOITEL mira a migliorare gradualmente l'efficienza e l'efficacia del servizio attraverso

applica a tal fine le soluzioni tecnologiche e organizzative di processo più funzionali.

**Informazione del cliente e diritto di scelta** - NOITEL si impegna a garantire la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni sulle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e a rispettare il diritto di scelta del cliente. In conformità al principio della scelta, il contratto per la fornitura del servizio e ogni successiva azione del servizio, che può essere accessibile e fattibile, sarà realizzato attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

**Protezione dei dati - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati nelle Liste Generali** - NOITEL si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente in conformità al Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati personali. In particolare, essa tratta i dati personali dei propri clienti in conformità alle disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto e alle disposizioni della propria Privacy Policy, accessibili sul proprio sito web. Il cliente ha il diritto di ottenere in ogni momento informazioni preventive su come i suoi dati personali saranno trattati nel modo più comprensibile e trasparente possibile e di dare il suo consenso libero, differenziato e revocabile ad altri/ulteriori utilizzi, anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può decidere in qualsiasi momento di modificare o cancellare i suoi dati personali di base e, se del caso, facoltativi, contenuti negli elenchi generali, ai fini dei servizi informativi e della creazione di elenchi pubblici in forma cartacea o elettronica.

La cancellazione o la modifica dei dati sarà effettuata secondo il programma tecnico previsto per ciascuno dei servizi sopra citati. Potete esercitare i diritti sopra descritti inviando una richiesta per posta raccomandata al seguente indirizzo: NOITEL Italia Srl a Socio Unico (presso Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico) - Via Piero Calamandrei 173, 52100 Arezzo; oppure per iscritto all'indirizzo PEC [noitel:\\_privacy@pec.it](mailto:noitel:_privacy@pec.it)

### 3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

NOITEL garantisce ai propri clienti informazioni complete sulle modalità legali, economiche e tecniche di fornitura del servizio. I contratti proposti da NOITEL sono conformi ai principi e ai criteri di legge, alla Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specifiche previste da

caratteristiche specifiche di ogni servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente carta è parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.

**3.1 Modifiche alle Condizioni Generali** - Eventuali modifiche alle Condizioni Generali saranno comunicate preventivamente in fattura (nel caso di offerte in abbonamento), via e-mail, SMS e/o con qualsiasi altro mezzo ritenuto opportuno da NOITEL e saranno efficaci solo 60 giorni dalla data di comunicazione. Entro lo stesso termine, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in spese. In generale, la conclusione del contratto per la fornitura del Servizio, il recesso, le modifiche al contratto per includere o escludere la fornitura di un servizio aggiuntivo o altro

Servizi aggiuntivi resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, sempre con riferimento ai siti o al servizio clienti.

**3.2 Fatturazione e pagamento** - La fatturazione (in forma cartacea, a pedaggio o elettronica) viene effettuata in anticipo per i servizi a pagamento (di solito servizi dati), differita mensilmente per i servizi relativi al traffico (di solito voce) e la fattura viene inviata al cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza. A seconda delle specificità del servizio offerto o del volume di traffico del cliente, possono essere introdotte altre forme di periodicità di fatturazione. La fattura per i servizi vocali contiene le seguenti informazioni di base: i singoli servizi vocali con i dettagli dei diversi tipi di chiamate, i relativi importi e la fattura totale.

**3.3 Fatturazione dettagliata e autoprotezione dei consumi** - Su richiesta del cliente, NOITEL fornirà le modalità per ottenere i dettagli di fatturazione delle chiamate effettuate. Limitatamente ai servizi mobili, tuttavia, i dati possono essere consultati online in qualsiasi momento attraverso il vostro spazio personale, anche se il consumo non è ancora stato fatturato, per un controllo ex-ante in tempo reale (i dati vengono aggiornati con un ritardo di 24 ore).

## 4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

NOITEL considera la qualità come uno dei suoi obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi forniti, NOITEL utilizza indicatori di qualità del servizio per i servizi di accesso voce e Internet e per i servizi mobili secondo le definizioni e i metodi di misurazione del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dell'AGCOM. Per ogni anno solare, NOITEL definisce e aggiorna tali standard in relazione ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Vengono presi in considerazione anche i suggerimenti dei clienti e le recensioni periodiche. NOITEL pubblica sul proprio sito web, in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sul sito web "Trasparenza Tariffaria". accessibile dalla home page dei siti web, pubblica relazioni semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente conseguiti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione precisa di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio delle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che prevedono l'esclusione dei ritardi non dipendenti dalla volontà di NOITEL e dei disturbi non rilevanti per la rete di cui NOITEL è responsabile).

Gli obiettivi di qualità sono definiti in documenti specifici e pubblicati su AGCOM e sulla pagina "trasparenza dei prezzi" accessibile dalla home page dei siti.

## 5. INFORMAZIONI PER I CLIENTI

Al fine di garantire ai clienti informazioni complete sulle modalità legali, economiche e tecniche di fornitura dei servizi, NOITEL fornisce ai clienti informazioni adeguate, trasparenti e complete:

- informazioni complete sui servizi offerti;
- Modifiche delle condizioni tecnico-economiche dei servizi offerti 60 giorni prima del loro utilizzo con il diritto del cliente di recedere senza applicazione di sanzioni se non accetta le nuove condizioni;
- i cambiamenti nella fornitura del servizio e i risultati dei controlli per garantire il rispetto degli standard di qualità del servizio

- le decisioni che lo riguardano, i loro motivi, le possibilità di ricorso e, se del caso, i mezzi di ricorso contro di essi;
- Disponibilità di tutti gli strumenti e le misure per la tutela e la garanzia dei diritti dei minori nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi di telecomunicazione, in particolare dei servizi di intrattenimento, in conformità ai principi generali della legge 27 maggio 1991, n. 176;
- Contenuto del servizio, termini di consegna, condizioni di rinnovo e di revoca ed eventuali sanzioni;
- condizioni tecniche e operative del servizio;
- Disponibilità e modalità di attivazione e attuazione del blocco selettivo delle chiamate, in funzionamento continuo o da parte dell'utente, in conformità alla delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS e 600/09/CONS, 78/02/CONS;
- Possibilità di inserimento negli elenchi telefonici accessibili al pubblico con le opportune modalità;
- Condizioni per l'utilizzo dei servizi prepagati e il trattamento del credito residuo;
- Condizioni per la cessione del prestito a terzi ai sensi dell'art. 1264 del Codice Civile;
- Modalità di richiesta e di restituzione delle garanzie;
- Trasferimenti tra operatori come definiti nella risoluzione 274/07/Cons.

Tutte queste informazioni sono disponibili al numero 06.62.289.899, 4060 per i servizi mobili, 800911800 per i servizi wireless, sui siti web o per posta all'indirizzo [customercare@noitemobile.it](mailto:customercare@noitemobile.it) o [customercare@noitel.it](mailto:customercare@noitel.it).

**5.1 Elenco degli abbonati** - In conformità a quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione 24/02/2011 del Garante per la protezione dei dati personali, il cliente può decidere se e con quali dati effettuare ricerche negli elenchi telefonici e nei servizi automatizzati online e offline. Se il cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non restituisce il modulo, i suoi dati non saranno inseriti. Se il cliente ha cambiato operatore telefonico, che richiede la conservazione del numero (la cosiddetta portabilità del numero mobile per i servizi mobili e la portabilità del numero per i servizi fissi) e non compila o non restituisce il modulo, le decisioni prese con l'operatore precedente vengono conservate. In conformità alla Risoluzione 147/11/CIR, il cliente prende atto che il modulo è disponibile sulla "myarea" accessibile dalle pagine. Se i dati del cliente sono disponibili negli elenchi, possono essere utilizzati per la normale comunicazione tra persone e, in base alle recenti modifiche di legge, anche per chiamate promozionali, a meno che il cliente non decida di registrarsi nel "Registro pubblico delle opposizioni" per rifiutare il consenso alle chiamate promozionali. Ci sono quattro modi per iscriversi al Registro:

- Per posta raccomandata, per iscritto a: "Responsabile del Registro Pubblico delle Opposizioni - Sottoscrittori" Ufficio Nomentano di Roma - Casella postale 7211 - 00162 Roma (RM)
- via fax: 06.542248224822
- Per e-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it)
- Compilando il modulo elettronico nell'"Area riservata agli abbonati" sul sito web: <http://www.registrodelleopposizioni.it>.

NOITEL garantisce l'inserimento gratuito e la tempestiva modifica dei dati identificativi nella banca dati contenente il numero di abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile operanti sul territorio nazionale e i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni sul trattamento dei dati personali utilizzati per la creazione di elenchi telefonici generali e la fornitura dei relativi servizi di informazione agli utenti.

## 6. PROTEZIONE DEL CLIENTE

NOITEL garantisce un monitoraggio proattivo della propria rete, ovvero nel caso di un'inefficienza che interessa il cliente, anche se il cliente non la denuncia, NOITEL adotterà tutte le misure che portano alla risoluzione dell'inefficienza.

**6.1 La comunicazione con il Cliente** - NOITEL assicura e verifica regolarmente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati al Cliente e ne garantisce l'accessibilità. NOITEL si impegna a mantenere il proprio servizio clienti in conformità con gli standard di mercato. In caso di congestione della rete o di situazioni che portano a un elevato numero di chiamate, NOITEL offre un servizio di contatto speciale via Internet.

**6.2 Gestione dei reclami** - Se vi sono motivi di insoddisfazione ritenuti ragionevoli e che richiedono una spiegazione e/o risoluzione (inefficienze, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi e mancata attivazione o disattivazione dei servizi richiesti ...), il cliente può presentare un reclamo:

- 1) per telefono alle 06.62.289.899 (servizio clienti dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 21:00), per i servizi wireless il numero del servizio clienti è 800.911.800 (servizio clienti dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 21:30 e il sabato dalle 8:00 alle 16:00);
- 2) con il biglietto aperto dalla mia zona o dal lato;
- 3) via e-mail a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it) o Pec a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it)
- 4) con lettera raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti NOITEL, Via Tiburtina 1072, 00156 Roma.

Per garantire la tracciabilità dei reclami, è necessario fornire sempre il numero di telefono Noitel.

La segnalazione inviata fa riferimento ai dati del titolare (nome, cognome, codice fiscale), all'oggetto della controversia, alle date temporali degli eventi e ad ogni altro elemento rilevante per la descrizione e l'identificazione dell'oggetto della controversia.

Il Servizio Clienti riceve le segnalazioni del cliente e le gestisce, se possibile con immediata risoluzione o escalation presso gli organi tecnici o amministrativi competenti.

NOITEL Italia si impegna a fornire un feedback sui reclami nel più breve tempo possibile e comunque entro 45 giorni dal ricevimento.

NOITEL informerà il cliente dell'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accettazione del reclamo, NOITEL comunicherà le azioni correttive per porre rimedio alle irregolarità e per riparare il danno causato, e l'importo eventualmente dovuto con l'accredito attraverso la prima fattura utile, sia per compensazione che, se necessario, con bonifico bancario.

Tuttavia, in caso di rigetto del ricorso, NOITEL comunicherà la decisione presa, motivandola adeguatamente. Se il cliente non è soddisfatto dell'esito della controversia,

può richiedere la documentazione relativa ai controlli effettuati per valutare la giustificazione e, se del caso, effettuare la procedura di conciliazione prevista (cfr. paragrafo 6.3). In caso di reclami scritti su questioni particolarmente complesse, che impediscono di dare una risposta entro 45 giorni dal ricevimento, NOITEL informerà il cliente del problema e lo terrà informato sull'andamento della pratica e sui tempi necessari per risolverlo.

Se si desidera presentare un reclamo, è possibile informarsi sullo stato di avanzamento del processo di reclamo contattando il servizio clienti. Si precisa che l'apertura di un reclamo non dà diritto al cliente di non pagare le fatture dei servizi Noitel utilizzati, ad eccezione di quelli che possono essere oggetto di contestazione.

**6.3 Procedura arbitrale** - Se le fasi descritte al punto 6.2 non sono soddisfacenti per il cliente, quest'ultimo può avviare una controversia secondo i criteri, i termini e le condizioni per la risoluzione extragiudiziale delle controversie stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Risoluzione 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, nel caso di controversie relative alla competenza dell'autorità di cui all'articolo 2, paragrafo 1, della presente Risoluzione, i ricorsi in giudizio sono inammissibili fino a quando il tentativo obbligatorio di mediazione non sia stato effettuato dinanzi al Co.re.com competente per l'area con delega a svolgere la funzione di mediazione o dinanzi ad altri organi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura di conciliazione è di trenta giorni dal giorno in cui è stata presentata la richiesta; trascorso tale termine, le parti possono adire il giudice, anche se la procedura non si è conclusa.

**6.4 Indennizzo** - Se NOITEL non rispetta le norme specifiche in condizioni normali di esercizio, ai clienti sarà concesso un indennizzo sotto forma delle misure di cui all'articolo 9. Il cliente ha il diritto di chiedere il risarcimento dei danni aggiuntivi causati. Per richiedere il risarcimento, il cliente deve inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a NOITEL Italia, V. Tiburtina, 1072 00156 Roma, spiegando chiaramente l'inefficienza ricevuta e documentandone la durata. Tale notifica può essere prevista entro trenta giorni dal verificarsi dell'inefficienza inviando una e-mail a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it). Si precisa che: a) gli importi indicati in allegato sono già comprensivi di IVA; b) i giorni a cui si riferisce il risarcimento sono giorni lavorativi, esclusi sabato, domenica e festivi; c) ai clienti con linee attive, NOITEL pagherà il risarcimento sul conto telefonico (per i clienti con abbonamento) o tramite ricarica (per i clienti di telefonia mobile con SIM ricaricabile); ai clienti con linea disattivata, siano essi abbonati o con SIM ricaricabile, tramite bonifico bancario entro 90 giorni. Nessun risarcimento sarà concesso se il cliente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in modo anomalo o comunque non conforme alla causa o ai termini del contratto. E' altresì esclusa l'applicazione di un indennizzo automatico o richiesto dal cliente per ritardi e/o inefficienze derivanti da o comunque derivanti dall'utilizzo di cui sopra.

## 7. INFRAZIONI E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate in uno dei seguenti modi:

- per telefono al numero 06.62.289.899
- via fax al 06 62201792
- con lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo NOITEL ITALIA, Via Tiburtina 1072, 00156 Roma
- via e-mail a [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it)

Tale elenco è aggiornato almeno una volta all'anno.

## 8. TEMPI DI ATTIVAZIONE

Di seguito trovate gli orari di attivazione dei diversi servizi Noitel:

- Attivazione dei servizi VoIP: massimo 10 giorni lavorativi dopo la firma del contratto
- Attivazione di servizi ADSL e Internet a banda larga via cavo: massimo 40 giorni lavorativi dalla stipula del contratto
- Attivazione dei servizi Internet in "Fibra": massimo 180 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.
- Attivazione dei servizi di telefonia mobile: massimo 2 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, per richieste entro le ore 17.00.
- NumeroPortabilità: massimo 30 giorni lavorativi dopo la conclusione del contratto.

Attenzione: Se il cliente non ha richiesto esplicitamente l'inizio del servizio entro 14 giorni dal cosiddetto "diritto di recesso" (ai sensi dell'art. 50 comma 3 o dell'art. 51 comma 8 del Codice del Consumo), i suddetti termini sono prorogati di ulteriori 14 giorni di calendario.

## 9. DISPLAY

In caso di mancato rispetto delle condizioni di attivazione dei servizi o in caso di ritardi da parte degli utenti che si sono trasferiti, e ad eccezione dei casi di seguito indicati, il cliente ha diritto ad un risarcimento di € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 100 in totale. Nel caso in cui il Cliente sia proprietario di 3 o più linee o sim, il Cliente ha diritto ad un risarcimento di un massimo di 250 €. In ogni caso, nessun risarcimento sarà dovuto se il Cliente è stato informato di un ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

In caso di sospensione amministrativa o di cessazione di un servizio per mancanza di disposizioni di legge o della necessaria notifica, il cliente ha diritto ad un risarcimento di 2 euro al giorno, fino ad un totale massimo di 100 euro.

In caso di mancato rispetto dei termini per l'eliminazione dei guasti, il cliente ha diritto ad un risarcimento fino ad un massimo di 5 euro per ogni giorno di ritardo a partire dal secondo giorno, fino ad un totale massimo di 100 euro.

In caso di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità, il cliente ha diritto ad un risarcimento di € 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della forza maggiore o dalla data della decisione notificata in caso di mancato rispetto di quest'ultima.

NOITEL compenserà i ritardi nella portabilità dei numeri fissi a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione del numero trasmesso. In questo caso NOITEL pagherà al cliente, su richiesta del cliente, un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di € 40 in totale.

In caso di ritardo nella portabilità del numero mobile, il risarcimento è di 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un massimo di 40 euro.

Nei casi di cui sopra, il cliente riceverà un indennizzo automatico segnalando l'inefficienza al Servizio Clienti Noitel o per iscritto tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o aprendo i biglietti all'interno della "MyArea".

Tuttavia, nei seguenti casi, il risarcimento non è automatico ma è dovuto su richiesta del cliente, fermo restando l'obbligo di Noitel di fornire una risposta scritta entro 45 giorni in caso di rifiuto di ottemperare alla richiesta.

In caso di mancato rispetto dei termini per la risposta ai reclami, il cliente ha diritto ad un risarcimento fino ad un importo massimo di 1 euro per ogni giorno di ritardo, ma non superiore a 100 euro in totale.

In caso di attivazione di servizi non richiesti, NOITEL pagherà un indennizzo di € 5,00 per ogni giorno di attivazione, fino ad un massimo di € 50, fermo restando il diritto dei clienti di ricevere la cancellazione o il ricalcolo delle tariffe.

Per servizi aggiuntivi o profili tariffari non richiesti viene addebitato 1 € fino a un massimo di 50 € per ogni giorno di attivazione.

Il cliente, nel caso in cui per colpa di NOITEL perda la proprietà del numero telefonico precedentemente assegnato, ha diritto ad un risarcimento di 25 € per ogni anno di utilizzo precedente, fino ad un massimo di 250 €.

Se i dati dell'utente non vengono inseriti o vengono inseriti in modo errato nelle liste, il cliente ha il diritto di richiedere un risarcimento di 100 € per ogni anno di interruzione. In caso di mancato aggiornamento dei dati in caso di modifica o di richiesta motivata e tempestiva da parte dell'interessato, il cliente ha diritto ad un risarcimento di 50 € per ogni anno di interruzione.

In tutti i casi di danno, a meno che il mancato rispetto dei termini specificati non sia dovuto a un maggiore forza, difficoltà tecniche straordinarie, ritardi dovuti alla dipendenza dal cliente periodi e/o circostanze per le quali NOITEL non è responsabile.

## 10. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELL'OPERA

Lo Statuto sarà pubblicato sul sito web di NOITEL all'indirizzo [corporate.noitel.it](http://corporate.noitel.it) e reso disponibile nei luoghi indicati nei documenti contabili. Le norme stabilite nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione sul sito web e sono considerate valide in normali condizioni di funzionamento e in piena operatività.



## Standard di qualità per i servizi mobili SiJa

INDICATORE		BERSAGLI O
Attivazione mobile servizi	<b>95% del tempo di consegna</b>	
	del 95%	<b>0,5 ore</b>
	Percentuale di ordini validi effettuati nell'ambito del contratto sono stati esportati per il periodo massimo concordato.	<b>95%</b>
Ricarica del credito	del 95%	<b>15 minuti</b>
Tempo di reazione a Chiamate al servizio clienti	Tempo minimo di navigazione sull'IVR per selezionare la selezione "Operatore incontrarsi.	<b>75 secondi</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore in entrata Chiama.	<b>45 secondi</b>
	Percentuale di chiamate in entrata per le quali il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.	<b>55%</b>
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero di reclami relativi all'esposizione delle carte prepagate ricevute durante il periodo di riferimento e le numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio prepagato).	<b>5%</b>
Probabilità il trasferimento di SMS all'SMS-Centro	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS come quello che ha ricevuto.	<b>97%</b>
Tempi di consegna degli SMS per primo sforzo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	<b>15 secondi</b>
Probabilità del Manutenzione del Connessione vocale	Percentuale di connessioni vocali stabilite con successo nella rete GSM e su espressa richiesta di uno dei due su la chiamata è stata terminata (dopo il Configurazione della connessione).	<b>98%</b>
Accesso al a commutazione di pacchetto Servizio dati tramite il Rete GSM	Percentuale di chiamate riuscite per produrre un connessione dati a pacchetto proveniente dalla rete dell'operatore o sono stati terminati.	<b>95%</b>
Accessibilità al Servizio linguistico	Percentuale di successo Requisiti per la connessione del traffico vocale proveniente dalla rete GSM o sono stati terminati.	<b>99%</b>

**NOITEL ITALIA s.r.l.** a socio unico  
Via Tiburtina 1072  
00156 Roma

CF. P.I. 1139494941006  
**[www.noitel.it](http://www.noitel.it)**  
Info 06.622.89.899