

tiscali:



LA CARTA DEI SERVIZI

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 alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, 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.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale 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.

Principi fondamentali

1

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 ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Tiscali nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

1.2. Continuità

Tiscali s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui 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. Partecipazione

Tiscali garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area.

Tiscali verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi.

Tiscali collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

1.4. 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.

1.5. Chiarezza dei Messaggi

Tiscali si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

1.6. Blocco Selettivo di Chiamata

Tiscali si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS, 179/03/CSP, 418/07/CONS e 97/08/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/>.

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 <http://business.tiscali.it/assistenza/>.

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.

1.7. Codice di Migrazione

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

Il Cliente può reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio nel documento di fatturazione o richiedendolo al Servizio Clienti privati Tiscali al numero 130 o al Servizio Clienti affari al numero 192.130.

Qualità dei servizi

2

2.1. Indici 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. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, 104/05/CSP e n. 79/09/CSP, Tiscali pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

2.1.1 Ai sensi della Delibera Agcom n. 254/05/CSP, gli indicatori di qualità relativi alla telefonia fissa monitorati da Tiscali sono consultabili nei dettagli sul sito http://assistenza.tiscali.it/informazioni/adempimenti_agcom_privacy/.

2.1.2 Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da Tiscali sono consultabili nei dettagli sul sito http://assistenza.tiscali.it/informazioni/adempimenti_agcom_privacy/.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio su cui Tiscali si impegna ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it il software Ne.Me.Sys, al fine di verificare la qualità della propria connessione. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, il Cliente dovrà attenersi scrupolosamente alle condizioni operative di utilizzo del software di cui al link www.misurainternet.it/nemesys.php.

Qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati, il Cliente potrà inviare un reclamo a Tiscali, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa del risultato della verifica. Nel caso in cui, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Tiscali, il Cliente effettui una nuova misurazione e non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto, senza penali o costi di disattivazione.

Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

2.1.3 Come previsto dalla Delibera Agcom n.104/05/CSP, gli indicatori di qualità relativi alla telefonia mobile monitorati da Tiscali sono consultabili nei dettagli sul sito http://assistenza.tiscali.it/informazioni/adempimenti_agcom_privacy/

2.2. Tempi di Attivazione dei Servizi

Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva in genere i Servizi nel rispetto dei seguenti tempi:

- Tempo di attivazione del servizio adsl: salvo i casi di particolare

difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio adsl entro 90 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento correttamente formulata. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.

- Number Portability (NP) di numerazioni fisse: qualora contestualmente all'attivazione del servizio venga richiesta la NP, Tiscali implementerà la NP entro 30 giorni dal tempo massimo di attivazione del servizio come indicato nella presente carta dei servizi (ad esempio nel caso di richiesta di attivazione di servizio voce con contestuale NP, quest'ultima sarà attivata entro un periodo massimo complessivo di 120 giorni, 90 giorni per attivazione del servizio voce più 30 giorni per la NP).

- Tempo di attivazione del servizio Voce (su rete internet): salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio Voce entro 90 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento correttamente formulata. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.

- Trasloco dell'utenza: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna a perfezionare il trasloco dell'utenza entro un termine di 120 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di trasloco correttamente formulata. Qualora si rilevi l'impossibilità a procedere con il trasloco del servizio, Tiscali si impegna ad informare il cliente. Qualora vi sia un ritardo nel perfezionamento del trasloco imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.6.

- Tempo di attivazione del servizio Voce analogico: salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare il servizio di Carrier Selection su utenza indiretta entro 20 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento correttamente formulata e il servizio di Carrier Pre Selection entro 30 giorni dalla stessa. Qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Tiscali, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo punto 3.6.

- Attivazione SIM mobili: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna ad attivare le 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 3.6.

2.3. 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 ed 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.

2.4. Assistenza ai Clienti

Al fine di facilitare il rapporto con i Suoi Clienti, Tiscali ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero telefonico 130 per la clientela residenziale e il numero telefonico 192130 per la clientela "Affari". Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

2.5. Mezzi d'informazione verso i Clienti

Tiscali informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" 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.).

tiscali:

- tramite la pubblicazione sul sito Internet www.tiscali.it
- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

2.6. 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.

Tutela della privacy e garanzie

3

3.1. Tutela dei dati personali

Tiscali garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Cliente ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a Tiscali Italia S.p.a. socio unico, con sede legale in località Sa Illetta, ss. 195, km. 2,300, 09123 Cagliari.

3.2. Credito residuo

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 presso i Punto Vendita Tiscali o sul sito www.tiscali.it da inviarsi ai recapiti indicati nel successivo articolo 17. Il credito residuo sarà restituito entro 90 giorni dalla richiesta. 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; (iii) i costi sostenuti da Tiscali per il mantenimento del credito e per il suo trasferimento come individuati nel materiale informativo.

In alternativa al rimborso, il Credito Residuo potrà essere trasferito: i) su altra Carta SIM del Cliente sia di Tiscali che di altro operatore ed essere utilizzato secondo il relativo piano tariffario.

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.

3.3. 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:

- o posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari;
- o fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende;
- o 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 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6.

3.4. Rettifiche di Fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od 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.

3.5. 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€ (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.

3.6. Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti di cui al punto 2.1., potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Tiscali ai sensi del precedente punto 3.3. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, Tiscali provvederà all'accreditamento di una somma pari a 2,5€ per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia consumer e a 5 € per ogni giorno di disservizio unicamente 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 3.3, l'indennizzo, tanto per servizi della tipologia business che consumer, sarà pari a 1 € per ogni giorno di ritardo.

Resta inteso che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento (ad esempio, in caso di malfunzionamento completo di un Servizio con adsl + 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.

Unicamente nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei servizi di cui sopra e del trasloco dell'utenza o di non giustificata sospensione/cessazione amministrativa del servizio, il cliente potrà richiedere a Tiscali un indennizzo in forza della delibera n° 73/11/CONS dell'Autorità per le Garanzie delle Telecomunicazioni. Il predetto indennizzo 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 previsti sono:

- ritardo nell'attivazione: 2,5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi consumer, 5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal ritardo nell'attivazione (ad esempio, in caso di ritardo imputabile a Tiscali dell'attivazione di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);
- ritardo nel trasloco: 2,5 Euro per ogni giorno di ritardo per servizi consumer, 5 Euro per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano

tutte impattate dal ritardo nel trasloco (ad esempio, in caso di ritardo imputabile a Tiscali del trasloco di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);

- ingiustificata o non preventivamente comunicata sospensione o cessazione amministrativa: 2,5 Euro per ogni giorno di sospensione per servizi consumer, 5 Euro per servizi della tipologia business. Il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dalla sospensione o cessazione ingiustificata o non comunicata (ad esempio, in caso di sospensione imputabile a Tiscali di entrambe le componenti adsl e voce di un Servizio dual play, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di € 2,5 per i servizi del segmento consumer ed € 5 per i servizi business);

fatte salve le ipotesi per le quali il motivo del rifiuto sia imputabile al Cliente o a terzi, Tiscali indennizzerà i ritardi di portabilità del numero mobile a partire dal terzo giorno lavorativo dalla data di attivazione comunicata da Tiscali. In tali casi, previa richiesta del cliente, Tiscali corrisponderà un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo complessivo di €50. Nel caso di molteplici SIM intestate allo stesso cliente, l'indennizzo complessivo non potrà, in ogni caso, superare € 200.

In tutti i casi di indennizzo di cui al presente articolo 3.6, ove non siano previsti dei limiti ad hoc, l'indennizzo massimo non superabile è pari a 100 Euro per servizi consumer e 200 Euro per servizi business;

Ai sensi di questo intero articolo 3.6, sono definiti come servizi della tipologia business solo quelli così configurati 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.

3.7. 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 compilandone l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://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.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo <http://www.agcom.it/provv/Del.182/02/CONS.htm>, contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

3.8. Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del 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.



tiscali: