

ELITE MOBILE S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI



1 – Premessa e principi fondamentali

La presente Carta dei Servizi si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, gli impegni di Elite Mobile S.p.A. ("Elimobile") nei confronti dei clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti, impegnandosi ad ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità, semplificando e potenziando al tempo stesso il rapporto con la propria clientela. Nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con i suoi clienti in materia di qualità dei servizi offerti, la presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo le direttive stabilite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni "AGCOM" (principalmente 179/03/CSP, 104/05/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, 154/12/CONS, 580/15/CONS e 125/19/CONS e successive integrazioni/modifiche) ed è vincolante per Elimobile nei confronti dei propri clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi. In tale contesto, Elimobile si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi secondo le modifiche relative alle modalità di offerta dei propri servizi al Cliente ed alle variazioni legislative, regolamentari e tecniche del settore, informandone preventivamente AGCOM secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente in materia. La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web www.elimobile.it e per ogni genere di informazioni inerenti alla presente Carta dei Servizi, il servizio di assistenza clienti di Elimobile è disponibile ed accessibile al numero 4010080 (+39 3201010080 da rete fissa o dall'estero) o mediante e-mail all'indirizzo supporto@elitemobile.it.

I servizi mobili offerti da Elimobile sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze della propria clientela e sono sempre forniti nel rispetto dei seguenti principi:

- 1) Uguaglianza, imparzialità e continuità: Elimobile fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Elimobile garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di clienti nel rispetto della parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Elimobile si impegna, inoltre, ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di difesa da attacchi alla propria rete, manutenzione e riparazione. Elimobile dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Elimobile si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Elimobile si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.
- 2) Partecipazione al miglioramento: Elimobile garantisce la partecipazione dei singoli clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.
- 3) Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza: Elimobile assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Elimobile si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Elimobile si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.
- 4) Efficacia, efficienza e diritto di scelta: Elimobile 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. Elimobile in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la

fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Elimobile rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Elimobile si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

- 5) Trattamento dati personali: i dati personali del Cliente verranno trattati nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di: **(i)** essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile; **(ii)** esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati; **(iii)** avere accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a ignazio.guaglione@elitemobile.it. Elimobile ha provveduto a nominare un responsabile della protezione dei dati personali, contattabile all'indirizzo di posta elettronica ignazio.guaglione@elitemobile.it, che tratterà i dati personali del cliente per le finalità previste dalle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali. Elimobile pubblica ed aggiorna la sua policy per la tutela della privacy sul sito www.elimobile.it.

2 - Il Profilo di Elite

Elite Mobile S.p.A. è una società per azioni fondata nel 2021 ed è un operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazioni mobili in qualità di Fornitore Avanzato di Servizi o ESP su tutto il territorio nazionale (numero ROC n. 37111)

Sede Legale	Via Restelli 3/7, 20124 Milano
Capitale sociale	Euro 100.000,00 (deliberato, sottoscritto e versato)
Codice fiscale e Partita IVA	11717050964
Assistenza clienti	4010080 (+39 3201010080)
PEC ed e-mail	servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it - supporto@elitemobile.it
Sito Internet	www.elimobile.it

3 - I servizi di Elimobile

Elimobile si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione mobili e personali, prepagati ricaricabili offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà e le effettive esigenze del Cliente. I servizi che compongono l'offerta di Elimobile sono resi nella massima trasparenza nei confronti dei clienti attraverso l'adozione condizioni generali di contratto in cui vengono adeguatamente descritti: **(i)** la tipologia di servizio oggetto del contratto, **(ii)** le condizioni tecniche ed economiche, **(iii)** il tempo di fornitura dei servizi, **(iv)** la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto e **(v)** una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

Servizi in caso di emergenza

In linea con la normativa applicabile, Elimobile si impegna a garantire ai propri Clienti la fruizione del *servizio IT-alert* che consiste in un sistema di allarme pubblico che trasmette ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione.

Servizi a sovrapprezzo ed informazioni sul blocco selettivo di chiamata

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info

banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti.

Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D. Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati. Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigenti.

Elenchi telefonici e registro delle opposizioni

Il Cliente ha diritto di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle delibere emanate da AGCOM. I dettagli sul funzionamento e sulla modalità di funzionamento del registro delle opposizioni sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it/>.

4 - Rapporti con i clienti

4.1 Informazioni ai clienti

Elimobile rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. In tale ottica, qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute fissate dall'AGCOM nella Delibera 417/01/CONS e pertanto l'offerta di Elimobile dei servizi di comunicazione elettronica contiene le seguenti informazioni:

- i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali;
- le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- la disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente, nel rispetto di quanto previsto dall'AGCOM;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- gli indennizzi ed i rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS;
- il diritto del cliente di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

4.2 Sottoscrizione del contratto con Elimobile, attivazione dei servizi e ricarica

Le condizioni generali di contratto ed i vari moduli costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi il contratto con il cliente per la fornitura dei servizi di Elimobile. Fatti salvi alcuni casi e/o servizi specifici, il Contratto è attivabile esclusivamente online e si intenderà perfezionato e concluso con l'attivazione da parte di Elimobile della SIM ed il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'articolo 1327 comma 2 del codice civile. Elimobile si impegna ad attivare i servizi entro il tempo tecnicamente necessario e secondo le tempistiche indicate negli obiettivi di cui alla presente Carta dei Servizi.

Per quanto concerne la ricarica in caso di traffico prepagato, Elimobile offre la possibilità di ricaricare il credito telefonico mediante accesso al sito di elimobile e/o all'area personale sul sito di elimobile o dell'app. Fatti salvo il caso di ricarica automatica richiesta espressamente dal cliente, la ricarica del suo credito telefonico potrà essere effettuata tramite carta di credito e carta di debito.

4.3 Modifiche al contratto firmato con il Cliente

Il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, il cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con Elimobile, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale né costi di disattivazione dandone comunicazione scritta entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto nella sua interezza si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Elimobile della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

4.4 Condizioni di recesso e modalità di comunicazione

Salvo specifica richiesta del cliente, Elimobile fornisce i propri servizi di comunicazione mobile personali a decorrere dalla data di attivazione per una durata minima iniziale di 12 (dodici) e/o 24 (ventiquattro) mesi con tacito rinnovo. Secondo quanto previsto dall'articolo 98 septiesdecies del codice europeo delle comunicazioni elettroniche il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo 30 (trenta) e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso.

4.5 Corrispettivi e modalità di pagamento

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA (salvo per i pacchetti dedicati alle utenze aziendali e/o professionali). Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Elimobile provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, Elimobile provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso, anche mediante abbuoni nella fattura emessa successivamente alla segnalazione.

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del cliente, a quest'ultimo verranno addebitati interessi di mora, calcolati nella misura di cui al d.lgs. 231/2002, oltre alle spese di recupero del credito. Resta inteso che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, Elimobile è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato, in linea, dunque, con quanto prevede la delibera 519/15/CONS che punisce l'abuso della sospensione di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento. Elimobile, 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. Resta inteso che il cliente che ha presentato formale reclamo in merito all'addebito di un singolo servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito Elimobile si riserva la facoltà di risolvere i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'articolo 1456 del Codice civile, salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale. Il cliente dovrà rimborsare a Elimobile tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

4.5 Documentazione e riservatezza dei dati di traffico

Su richiesta del Cliente e nel rispetto di quanto previsto nella normativa e regolamentazione vigente in materia di protezione dei dati personali, Elimobile fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con i seguenti dati: **(i)** data e ora di inizio della conversazione, **(ii)** numero selezionato con le ultime 3 cifre oscurate, **(iii)** tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento e **(iv)** qualsiasi altra informazione concernente il pagamento come anticipi e disattivazioni.

4.6 Durata della carta prepagata e della numerazione e trattamento del credito residuo per carte prepagate

Fermo restando che tutte le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata sono riportate nelle condizioni generali di contratto, il cliente è informato che la cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni è su base mensile l'attuale durata della carta prepagata è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Trascorso detto periodo, la SIM verrà disattivata previa comunicazione, con diritto del cliente alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione. Per credito residuo si intende il credito del cliente relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo. In questi casi, il cliente potrà richiedere che il credito residuo sia: **(i)** restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta e disponibile sul sito www.elimobile.it; **(ii)** trasferito su altra SIM ricaricabile di Elimobile, secondo modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta e disponibile sul sito www.elimobile.it; **(iii)** in caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

4.7 Frodi, furto e smarrimento

Elimobile si è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento ed è quindi in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso Elimobile si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un cliente compiuta tramite i servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il cliente sarà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, il cliente dovesse comunque verificare di essere titolare di una SIM, consapevole di non averne mai richiesto l'attivazione, può chiamare il Servizio Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla. In caso di furto o smarrimento della SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono ed è sempre possibile richiedere il reintegro o la sostituzione della SIM, previa denuncia dell'accaduto al Servizio Clienti. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria.

5 - Assistenza, reclami e segnalazioni

5.1 Assistenza Clienti e punti di contatto

Al fine di facilitare il rapporto con la propria clientela, Elimobile ha predisposto un servizio di assistenza Clienti disponibile dal lunedì al sabato (dalle ore 8,00 alle ore 22,00), utilizzando i successivi punti di contatto telefonici, al quale il Cliente potrà rivolgersi per qualsiasi informazione sui servizi offerti da Elimobile, sia tecnici che commerciali. Inoltre, su richiesta del Cliente Elimobile potrà attivare dei particolari contratti di assistenza tecnica oltre gli orari indicati alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta in base alle esigenze del Cliente e sulla base di quanto indicato nel contratto negoziato ad hoc con il Cliente.

Punti di contatto Elimobile:

via telefono ai numeri 4010080 e +39 3201010080 (per le chiamate dall'estero o da rete fissa);

via email supporto@elimobile.it per le richieste concernenti tutti i servizi ad eccezione della PEC

via PEC servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it per le richieste concernenti il servizio di PEC.

5.2 Reclami e segnalazioni

Rispettando quanto stabilito alla Delibera n. 179/03/CSP, Elimobile assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per iscritto, a mezzo fax o via e-mail e/o telefonicamente ai punti di contatto sopra indicati, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Elimobile comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un reclamo è comunicata da Elimobile al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto il reclamo si intenderà positivamente concluso.

Qualsiasi reclamo relativo per malfunzionamento dei servizi, eventuale inosservanza dei livelli di qualità stabiliti nella presente Carta dei servizi o delle clausole contrattuali può essere presentato a Elimobile ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi. Elimobile si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al cliente entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, specificando in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate e in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In caso di particolare complessità del reclamo che non consenta una risposta esauriente nel termine massimo di 45 giorni, il cliente sarà informato dello stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi stimati per la risposta. In ogni caso il cliente avrà il diritto di accedere, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 11 della legge 249/1997 e dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

5.3 Procedura di segnalazione guasti

Il Cliente può presentare segnalazioni di malfunzionamento o guasti del servizio offerto contattando i seguenti recapiti del Servizio Clienti:

- al numero 4010080 e al numero 39 3201010080 (da rete fissa o dall'estero);
- tramite email all'indirizzo supporto@elitemobile.it.

L'impegno di Elimobile è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro i termini massimi previsti. Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto. Solo in situazioni di causa di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore a quanto sopra descritto. In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

5.4 Risoluzione delle controversie

Il cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM. Inoltre, il cliente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997. Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet www.agcom.it contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 203/18/CONS (*"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*).

6 - Obiettivi di qualità ed indennizzi

Nello svolgimento della propria attività Elimobile rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti. In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dei Clienti Elimobile adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di comunicazione elettronica e in linea con le delibere di volta in volta pubblicate da AGCOM. Per ciascun anno solare Elimobile fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, e ne informa AGCOM. Tali standard sono riportati sul sito www.elimobile.it e valgono quali allegati della presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione. Gli indicatori riportati nella presente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino: **(i)** guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi, **(ii)** manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto

funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione e **(iii)** cause di forza maggiore. Elimobile, in adempimento a quanto prescritto da AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina web “Indicatori di qualità” i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

In linea con la regolamentazione vigente in materia di indennizzi, in caso di mancato rispetto degli obblighi sanciti nella presente Carta dei Servizi, Elimobile si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente (indipendentemente dal numero di Carte SIM a lui intestate) ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, i seguenti indennizzi (sempre che la richiesta venga tempestivamente inoltrata nel rispetto delle indicazioni di cui alla presente Carta dei Servizi):

Parametro	Indennizzo
Irregolare funzionamento del servizio	Importo forfettario di € 10,00
Gestione risposta dei reclami	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (un massimo di 60,00 € per anno)
Perdita della numerazione	€ 30,00 per ogni anno di precedente utilizzo (un massimo di € 300,00)
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all’utenza negli elenchi telefonici	€ 30,00 per ciascun anno di disservizio (un massimo di € 300,00)

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni generali di contratto e sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a Elimobile.

Resta inteso quanto segue in merito agli indennizzi:

- (i) nel caso di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 3 della Delibera 347/18/CONS, se la somma da corrispondere a titolo d’indennizzo è superiore all’importo della prima fattura utile, Elimobile corrisponde la parte in eccesso, quando superiore a euro 100, su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall’intestatario, entro il termine di trenta giorni dall’emissione di tale fattura;
- (ii) la corresponsione dell’indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell’avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile;
- (iii) in caso di cessazione del rapporto contrattuale, su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell’indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall’intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente;
- (iv) in caso di ritardo imputabile ad Elimobile nell’attivazione del servizio ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio, saranno riconosciuti automaticamente, in credito telefonico, al Cliente segnalante, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS, nella misura di € 7,5 al giorno;
- (v) in caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla regolamentazione vigente.

Tutte le segnalazioni ed i reclami del cliente con richieste di indennizzo potranno essere presentate al Servizio Clienti di Elimobile che provvederà a verificare la sussistenza degli eventi contestati dal Cliente entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo.

ALLEGATO 1 – Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali annuali per l'anno 2022

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	90 secondi
Reclami sugli addebiti	Servizio pre-pagato	1,2%
	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2%
Tempi di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
Accessibilità al servizio voce (3)	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	98,5%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,2%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	99%
Probabilità di mantenimento Della connessione voce (4)	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	99,1%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS)	99%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al centro SMS	99%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	7 secondi
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	97%

- (1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.
- (2) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.
- (3) L'accessibilità al servizio voce (%) rappresenta il rapporto tra il numero di chiamate voce instaurate e il numero totale di tentativi di instaurare una chiamata voce. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.
- (4) La probabilità di mantenimento della connessione voce rappresenta il rapporto tra numero di chiamate terminate correttamente (non cadute) e il numero totale di chiamate instaurate. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.

ALLEGATO 2 – Obiettivi di qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2022

Indicatore	Misura	Obiettivo
1- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo (1)	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo.	112 secondi
2- tasso di reclamo su fattura	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	2%
3- percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	82,5%
4- tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	59 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%

- (1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.
- (2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.