

CONDIZIONI DI QUALITÀ RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DI COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (“CONDIZIONI DI QUALITÀ”)

1. PREMESSA
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. ASSISTENZA CLIENTI
4. SERVIZI OFFERTI
5. SIM COOP
6. UTILIZZO DEI SERVIZI COOP VOCE E LIVELLI DI QUALITÀ
7. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO
9. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
10. BLOCCO DELLA SIM COOP (IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)
11. GESTIONE DEI RECLAMI
12. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE
13. TUTELA DEI DATI PERSONALI
14. AMBIENTE

ALLEGATO A: OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2012

1. PREMESSA

Nelle Condizioni di Qualità di COOP Italia Società Cooperativa, con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro 6-8 (“COOP Italia”), redatte in base alle linee guida fissate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibere 179/03/CSP e 154/12/Cons, sono illustrati:

- (i) i principi fondamentali di comportamento verso i clienti (“Clienti”) dei servizi di comunicazione elettronica di COOP Italia (di seguito denominati “Servizi COOP Voce”);
- (ii) le condizioni generali di offerta dei Servizi COOP Voce;
- (iii) i parametri di qualità dei Servizi COOP Voce;
- (iv) le indicazioni che il Cliente deve seguire se non è soddisfatto.

Alle Condizioni di Qualità si affiancano i moduli, le condizioni generali, i piani tariffari, eventuali regolamenti, che disciplinano il contratto con il Cliente avente ad oggetto la fornitura dei Servizi COOP Voce da parte di COOP Italia (“Contratto”).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L’attività di COOP Italia si ispira ai principi di:

a) **Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i Clienti. Tutti i Clienti hanno diritto ad essere informati sui Servizi COOP Voce. A tal fine, COOP Italia si impegna a garantire ai Clienti una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei Servizi COOP Voce. Le informazioni sono assicurate ai Clienti dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale e dai servizi dedicati (portale internet, Servizio di Assistenza Clienti, Punti Vendita delle Associate di COOP Italia). Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui Servizi COOP Voce e sulle procedure da seguire, sono anche pubblicate sul sito www.coopvoce.it.

b) **Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte dei Clienti e dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori per migliorare i Servizi COOP Voce e le stesse Condizioni di Qualità. La cura e l’attenzione di COOP Italia verso i Clienti si manifesta anche nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, che si realizza nell’impegno costante nel dare riscontro ai suggerimenti delle associazioni dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti di comunicazione elettronica offerti da COOP Italia (“Prodotti COOP Voce”) e sui Servizi COOP Voce.

c) **Continuità:** erogazione dei Servizi COOP Voce, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole. COOP Italia garantisce ai Clienti la regolarità e la continuità dei Servizi COOP Voce, assicurandone l'erogazione per 24 (ventiquattro) ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Qualora si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, COOP Italia si impegna a cercare di arrecare ai Clienti il minor disagio ed a dare, ove possibile, comunicazione dell'intervento.

d) **Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. COOP Italia si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai Clienti. Per assicurare la massima utilità dei Servizi COOP Voce, COOP Italia eroga i Servizi COOP Voce con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard di mercato. COOP Italia si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi COOP Voce attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

e) **Uguaglianza ed imparzialità:** fornitura dei Servizi COOP Voce indistintamente a tutti i Clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale. Il comportamento di COOP Italia nei confronti dei Clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. COOP Italia garantisce l'eguaglianza del trattamento dei Clienti, fornendo i Servizi COOP Voce in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

f) **Cortesìa e disponibilità:** COOP Italia presta attenzione alle necessità dei Clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. COOP Italia si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. COOP Italia fonda l'eccellenza dei Prodotti e dei Servizi COOP Voce sull'attenzione e disponibilità alle esigenze dei Clienti. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

3. ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sui Servizi COOP Voce ci si può rivolgere al Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce (numero 188 raggiungibile gratuitamente dall'Italia da tutti i numeri Coop Voce attivi e dai numeri di reti fisse e di reti mobili abilitate), disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24, o consultare il sito internet www.coopvoce.it. Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce dall'estero occorre comporre il numero +393344188188. Il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di roaming prevista del paese ospitante in cui si effettua la chiamata.

È inoltre disponibile il servizio di assistenza automatico chiamando il numero 4243688 dall'Italia dai numeri COOPVoce e la chiamata è gratuita. Il servizio di assistenza automatico è anche disponibile dall'estero nei Paesi con Accordo Easy Roaming chiamando gratuitamente il seguente numero: +39 33 44 443688. Il servizio di assistenza automatico è accessibile gratuitamente anche via SMS.

È, inoltre, possibile rivolgersi ai Punti Vendita delle Associate di Coop Italia abilitati ai Servizi COOPVoce.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Finalità

L'obiettivo di COOP Voce è quello di offrire i Servizi COOP Voce in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero. Grazie agli accordi di roaming internazionale, i Clienti possono effettuare e ricevere chiamate anche al di fuori dell'Italia; per i costi si rimanda alla consultazione del sito internet www.coopvoce.it. COOP Italia fornisce, inoltre, il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi scritti direttamente sul telefonino e il servizio di trasmissione dati. In più con il servizio di messaggistica multimediale MMS i Clienti possono inviare e ricevere foto, immagini, file audio e/o video.

4.2 Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefonino, COOP Voce offre, inoltre, i seguenti Servizi:

- (i) segreteria telefonica;
- (ii) trasferimento di chiamata;
- (iii) avviso di chiamata;
- (iv) sbarramento di chiamata;
- (v) "LoSai" di COOP (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato, anche quando il telefonino è spento, fuori copertura, od occupato in altra conversazione telefonica.

4.3 Portabilità del numero mobile o Mobile Number Portability (“MNP”)

4.3.1 La MNP permette ai clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a COOP Voce mantenendo il numero dell’operatore di origine.

4.3.2 Se si sceglie di portare il numero in COOP Voce si potrà, dunque, effettuare e ricevere chiamate, SMS, MMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i Servizi COOP Voce ed offerte di COOP Voce alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di tutti gli altri Clienti.

4.3.3 Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini dell’attivazione dei Servizi COOP Voce con Mobile Number Portability, è possibile consultare la documentazione disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia abilitate ai Servizi COOP Voce o consultare il sito www.coopvoce.it.

4.4 Condizioni economiche

Le informazioni sui Servizi COOP Voce vengono diffuse attraverso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia abilitate ai Servizi COOP Voce, il materiale informativo, le informazioni telefoniche ai sensi di legge, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti di COOP Voce (numero 188 raggiungibile gratuitamente dall’Italia da tutti i numeri Coop Voce attivi e dai numeri di reti fisse e di reti mobili abilitate), ed il sito internet www.coopvoce.it. I prezzi riportati nelle offerte COOP Voce sono comprensivi di IVA salvo diversa indicazione. Le eventuali modifiche al Contratto, incluse le eventuali modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell’offerta COOP Voce, verranno comunicate mediante pubblicazione sul sito www.coopvoce.it, in subordine, a mezzo stampa o con strumenti di comunicazione elettronica o altri strumenti idonei, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo salvo diverso termine di legge. Il Cliente potrà recedere dal Contratto secondo le modalità contrattualmente previste e, comunque, comunicate al momento della comunicazione della modifica delle condizioni contrattuali.

4.5 Codice di condotta

COOP Italia intende sottoscrivere con gli altri operatori mobili nazionali e il Ministero delle Comunicazioni un codice di condotta per l’offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, che assicuri, attraverso l’identificazione di una serie di misure di autoregolamentazione, il diritto d’informazione e la libertà di espressione, garantendo il pieno rispetto della tutela e della protezione dei minori. Il codice sarà poi disponibile sul sito www.coopvoce.it.

4.6 Dove richiedere i Servizi COOP Voce

Per richiedere i Servizi COOP Voce ci si può recare presso i Punti Vendita COOP Voce delle Associate di COOP Italia. Per conoscere quali Punti Vendita sono abilitati ai Servizi COOP Voce consultare il sito internet www.coopvoce.it.

4.7 Misure specifiche per utenti non udenti

In linea con i principi di impegno sociale che da sempre informano il proprio operato, COOP Italia implementa un’offerta specificamente destinata agli utenti non udenti secondo la normativa vigente. Per conoscere i termini e le condizioni e comunque per informazioni su tale offerta è possibile consultare il sito internet www.coopvoce.it.

4.8 Trasferimento del credito residuo

COOP Italia mette a disposizione dei Clienti il servizio di trasferimento del credito residuo grazie al quale, a seguito di esplicita manifestazione di volontà del Cliente che ha chiesto la prestazione di Mobile Number Portability da COOP Italia verso un altro operatore di telefonia mobile, è possibile trasferire il credito residuo che risulti imputato alla SIM COOP e non utilizzato dal Cliente (i) al momento della disattivazione dalla Rete ed attivazione sulla rete telefonica pubblica di altro operatore di telefonia mobile, e (ii) in esito ad Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia, (iii) al netto del costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo è irreversibile ed alternativa a quanto previsto sub 5.6.1 (v) e 5.6.2 qui oltre. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all’espletamento della Mobile Number Portability da COOP Italia ad altro operatore di telefonia mobile e non ha luogo in caso di credito residuo negativo, inesistente o qualora il credito residuo non sia superiore al costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. Ove il trasferimento del credito residuo non abbia luogo per qualunque motivo, il Cliente potrà chiedere quanto previsto sub 5.6.1 (v) e 5.6.2 qui oltre, nei limiti ed ai termini e condizioni di cui a dette disposizioni. La richiesta di trasferimento del credito residuo deve essere formulata dal Cliente con specifica autorizzazione a COOP Italia a comunicare a terzi i dati relativi al credito residuo. COOP Italia non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o non corretta e/o tardiva imputazione del credito residuo da parte dell’operatore di telefonia mobile verso il quale il Cliente ha chiesto la Mobile Number Portability.

5. SIM COOP

5.1 SIM COOP

5.1.1 La SIM COOP, inserita in qualunque telefonino GSM, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata alle chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre tutte le SIM COOP possono effettuare e ricevere chiamate da e per l'estero.

5.1.2 Al fine di tutelare il corretto uso delle risorse scarse di numerazione e in conformità con le relative disposizioni inderogabili in materia che COOP Italia è tenuta a rispettare, trascorsi 24 (ventiquattro) mesi senza che la SIM COOP sia stata ricaricata con acquisto ed attivazione di Elementi di Traffico da parte del Cliente, la SIM COOP viene disattivata e non potrà più essere riattivata od utilizzabile e la relativa numerazione mobile personale associata alla SIM COOP potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni mobili personali. Resta inteso che nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Gli eventuali Elementi di Traffico residui (escluso il Traffico, utilizzato o meno, maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) allo spirare del ventiquattresimo mese saranno soggetti alla disciplina prevista per i casi di recesso dal Contratto, fermo restando che il Cliente potrà richiedere (i) l'imputazione di tali eventuali Elementi di Traffico ad altra SIM COOP individuata dal Cliente stesso oppure (ii) che venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari a tali eventuali Elementi di Traffico utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (iii) che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali eventuali Elementi di Traffico, come previsto all'art.5.6 infra.

5.2 Attivazione della SIM COOP

Al momento dell'Attivazione, la SIM COOP è abilitata al solo Traffico voce uscente. Successivamente all'effettuazione della prima telefonata a pagamento la SIM COOP viene attivata anche al traffico entrante.

5.3 Imputazione del Traffico effettuato

Qualora il Traffico effettuato dovesse superare eccezionalmente gli Elementi di Traffico disponibili, tale differenza verrà imputata in occasione della prima operazione di ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

5.4 Servizi

Con la SIM COOP sono già attivabili i servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, avviso di chiamata, sbarramento di chiamata, LoSai di COOP.

5.5 Ricarica

5.5.1 Esistono diversi modi per ricaricare:

- (i) utilizzando la scheda di ricarica COOP (disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia);
- (ii) utilizzando la carta Bancomat o PagoBancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati;
- (iii) con carta di credito via internet sul sito www.coopvoce.it;
- (iv) presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia abilitati al servizio di ricarica;
- (v) presso le ricevitorie Sisal e Lottomatica abilitate.

5.5.2 Qualora il Cliente intenda effettuare un'operazione di ricarica utilizzando una scheda di ricarica COOP Italia, ma nonostante il Cliente abbia correttamente posto in essere le azioni necessarie l'operazione di ricarica non vada a buon fine in quanto la scheda di ricarica COOP viene utilizzata successivamente alla data riportata sulla stessa, COOP Italia, a seguito di segnalazione del Cliente ed in esito alle necessarie verifiche, consegnerà al Cliente altra scheda di ricarica COOP Italia con traffico di ammontare analogo o provvederà ad effettuare direttamente la ricarica a favore del Cliente mediante imputazione nei sistemi COOP Italia.

5.6 Recesso - Elementi di Traffico residui

5.6.1 In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente o di COOP Italia: (i) il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a COOP Italia la SIM COOP mediante consegna al Punto Vendita; (ii) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire dei Servizi mediante la SIM COOP; (iii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione Mobile Personale; (iv) COOP Italia può riassegnare a terzi la Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP; (v) il Cliente può richiedere a COOP Italia, a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero mediante consegna di richiesta scritta al Punto Vendita di Associata di COOP Italia, che relativamente al credito residuo corrispondente ad eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino imputati alla SIM COOP e non utilizzati, a scelta discrezionale del Cliente: (a) venga imputato ad altra SIM COOP; oppure (b) venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di importo monetario pari al credito residuo menzionato, utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (c) venga corrisposto al Cliente l'importo monetario corrispondente a detto credito residuo. Nei casi sub (a), (b) e (c), gli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi

COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati saranno decurtati di sconti e/o bonus e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto.

5.6.2 Il Cliente deve comunicare per iscritto a COOP Italia, anche mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia, la scelta tra (a), (b) e (c) di cui sopra contestualmente all'esercizio del recesso dal Contratto ovvero, in caso di recesso dal Contratto da parte di COOP Italia, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso da parte di COOP Italia. COOP Italia darà seguito alla scelta del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta scritta del Cliente. Il buono spesa di cui sub (b) e l'importo monetario di cui sub (c) verranno consegnati al Cliente in qualsiasi Punto Vendita di Associata di COOP Italia, salva la facoltà di COOP Italia di procedere all'invio direttamente al Cliente. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente della scelta tra (a), (b) e (c) nei modi e tempi innanzi indicati, il Cliente potrà richiedere esclusivamente la corresponsione dell'importo monetario del credito residuo corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati.

5.6.3 Resta inteso che gli Elementi di Traffico vengono considerati esclusivamente con riferimento al valore nominale risultante dai sistemi COOP Italia al momento della Evasione Effettiva da parte di COOP Italia della richiesta del Cliente di cui sub (a) o (b) o (c) sopra.

5.7 Credito residuo in caso di portabilità del numero

Nel caso in cui un Cliente voglia recedere dal Contratto usufruendo della prestazione di portabilità del numero verso altro operatore mobile, deve presentare apposita richiesta all'operatore mobile con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale. Nel caso di portabilità del numero verso altri operatori mobili, il Cliente può chiedere il trasferimento del credito residuo e si applica la disciplina di cui all'art.4.8 supra.

6. UTILIZZO DEI SERVIZI COOP VOCE E LIVELLI DI QUALITÀ

6.1 Rete radiomobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da COOP Italia per i Servizi COOP Voce è costituita dai seguenti elementi:

- Rete Mobile di Telecom Italia geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, costituita da stazioni radio-base per la gestione della mobilità dei Clienti;
- SIM COOP per uso personale ed accesso ai Servizi COOP Voce;
- terminale radiomobile (comunemente chiamato telefonino o cellulare) per la gestione delle funzionalità dei Servizi COOP Voce;
- centrale di commutazione per la gestione delle linee attive attestate ai Clienti.
-

6.2 Copertura

Dalle stazioni radio base o BTS (Base Transmission Stations) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il terminale, tramite il quale si comunica. Il territorio, è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radio-elettromagnetica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

6.3 Parametri di qualità

Nel rispetto di quanto previsto nella delibera 154/12/Cons, viene svolto un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi GSM e sulle risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità dei Servizi COOP Voce. A tal fine sono stati individuati i seguenti parametri di qualità da rilevare ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati nell'allegato A:

- (i) tempo di attivazione del servizio voce;
- (ii) tempo di rinnovo del Traffico;
- (iii) tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai Clienti;
- (iv) reclami sull'imputazione di Traffico;
- (v) accessibilità al servizio GSM;
- (vi) probabilità di mantenimento della connessione;
- (vii) probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS-C.

7. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

COOP Italia abbina alla propria offerta di Servizi COOP Voce diverse modalità di tariffazione: (i) a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata e/o sessione dati. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);

- (ii) a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- (iii) a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO

8.1 Pagamento

Fruendo del/dei Servizio/i COOP Voce, l'ammontare utilizzato verrà scalato dagli Elementi di Traffico attivati residui.

8.2 Controllo degli Elementi di Traffico attivati residui

Il Cliente potrà conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui chiamando gratuitamente dall'Italia il numero 4243688 con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP, o il numero di Customer Care 188 da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP o da un numero di rete fissa o di rete mobile abilitate e digitando il numero CoopVoce. Ove il Cliente si trovi all'estero, potrà altresì chiamare gratuitamente il numero con risponditore automatico + 39 33 44 443688 o il numero di Customer Care +393344188188. In alternativa, il Cliente può inviare, sia dall'Italia che dall'estero, un SMS al numero con risponditore automatico con il testo PRE CRE SIN. In tal caso si riceverà l'informazione sugli Elementi di Traffico attivati residui via SMS.

9. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

9.1 Indagini

Per COOP Italia la soddisfazione del Cliente è di fondamentale importanza. Per questo motivo possono essere effettuate indagini periodiche continuative (su campioni rappresentativi dei diversi segmenti della clientela) attraverso le quali si predispongono programmi di miglioramento della qualità.

Le rilevazioni misurano la soddisfazione della clientela in merito: (i) alla qualità della rete; (ii) al Servizio Assistenza Clienti; (iii) ai servizi supplementari utilizzati.

9.2 Gradimento pubblicità

Data l'importanza crescente assunta dalla comunicazione è stato attivato da COOP Italia anche un programma di monitoraggio dell'efficacia e del gradimento della pubblicità.

10. BLOCCO DELLA SIM COOP (IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)

10.1 Blocco della SIM COOP

10.1.1 Per la richiesta di blocco della SIM COOP in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente deve chiamare tempestivamente il **188** ovvero, se il Cliente si trova all'estero, il numero +393344188188, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, codice fiscale). In questo modo la SIM COOP, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita.

10.1.2 Per richiedere la riattivazione della SIM COOP, dopo aver richiesto il blocco della linea, è sufficiente recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia abilitato o chiedere informazioni al 188 ovvero, se il Cliente si trova all'estero, al numero +393344188188. Per poter riattivare il numero è necessario esibire un documento d'identità e comunicare il codice fiscale.

10.1.3 In caso di ritrovamento della SIM COOP bisognerà contattare il **188** ovvero, se il Cliente si trova all'estero, il numero +393344188188, e segnalare il ritrovamento: l'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della SIM COOP.

10.2 Reintegro della SIM COOP per furto o smarrimento del telefonino

10.2.1 Se viene smarrito o rubato il telefonino, c'è la possibilità di mantenere il numero di telefono. Per richiedere il reintegro della SIM COOP, occorre recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia, previa denuncia dell'accaduto al 188. 10.2.2 Per informazioni circa la disponibilità del numero telefonico, il Cliente deve recarsi presso un Punto Vendita di Associata di COOP Italia o contattare il 188 ovvero, se il Cliente si trova all'estero, il numero +393344188188. Il Traffico acquistato e non consumato rimane a disposizione del Cliente. Il/i Servizio/i COOP Voce rimane/rimangono attivo/i a meno che il Cliente non faccia esplicita richiesta di cessazione.

11. GESTIONE DEI RECLAMI

11.1 Invio dei reclami

I reclami devono essere inviati a COOP Italia tramite:

- (i) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti 188;
- (ii) lettera inviata a COOP Italia - Servizio Clienti, Via del Lavoro 6 - 8, 40043 Casalecchio di Reno (BO);
- (iii) fax al numero 800-510-511;
- (iv) e-mail all'indirizzo: comunicazioni@coopvoce.it.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono COOP Voce cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

11.2 Tempi di evasione dei reclami

11.2.1 COOP Italia si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione. In caso di particolare complessità del reclamo, COOP Italia entro l'anzidetto termine informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi previsti per dare risposta al reclamo.

11.2.2 Trascorsi 15 (quindici) giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti al 188.

11.2.3 In caso di non corretta fornitura dei Servizi CoopVoce e/o mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia con le presenti Condizioni di Qualità, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure come previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito www.coopvoce.it nell'area Assistenza alla sezione Documenti "Informativa su indennizzi", oppure disponibile presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con altre modalità.

12. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate e/o intenda adire l'autorità giudiziaria relativamente a diritti stabiliti da norme legislative, da delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle Condizioni di Qualità, è necessario il previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ai sensi della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.173/07/CONS e s.m.i.

13. TUTELA DEI DATI PERSONALI

13.1 Privacy

COOP Italia si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela della riservatezza dei dati dei suoi Clienti.

In particolare, COOP Italia si obbliga ad adottare le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre, il trattamento dei dati relativo alle attività inerenti l'esecuzione del Contratto tra COOP Italia ed il Cliente sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

13.2 Elenchi telefonici e servizi di informazione

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta la richiesta ed il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. E' comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia e può essere reso disponibile anche sul sito www.coopvoce.it. L'utente, il cui numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, può essere contattato telefonicamente da personale addetto per scopi commerciali o di ricerche di mercato. L'utente, il cui numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, può opporsi a tali contatti telefonici iscrivendosi nel Registro Pubblico delle Opposizioni. Per ulteriori informazioni sul Registro Pubblico delle Opposizioni è possibile consultare il sito: www.registrodelleopposizioni.it, o scrivere a: GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - INFORMAZIONI - UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7212 - 00162 ROMA RM.

14. AMBIENTE

COOP Italia è impegnata in un progetto di tutela dell'ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale in cui COOP Italia opera. Per questo COOP Italia promuove al proprio interno lo sviluppo della cultura della tutela ambientale, sensibilizzando il personale a identificare e limitare gli impatti sull'ambiente delle attività svolte e stimolando il dibattito su questi temi, al fine di coinvolgere tutti nel miglioramento continuo.

L'impegno di COOP Italia, prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento in termini ad esempio di: ottimizzazione e riduzione del consumo di risorse attraverso l'impiego efficiente delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti; gestione efficace ed efficiente dei rifiuti che privilegia, il riutilizzo, il riciclo ed il recupero, tramite la raccolta differenziata, ove attuabile. COOP Italia si impegna, inoltre, a promuovere l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, per divulgare le informazioni ambientali, sia all'interno sia all'esterno di COOP Italia ed a sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni, al fine di promuovere la fiducia e la soddisfazione dei Clienti

ALLEGATO A

| OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2012 | | |
|--|---|-----------|
| Indicatore | Misura | Obiettivi |
| TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE | Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio prepagato) | 0,2 ore |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato) | 97% |
| TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO | Percentile 95% del tempo di ricarica | 2 min. |
| TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 80 sec. |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 28 sec. |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 70% |
| RECLAMI SUGLI ADDEBITI | Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo | 1,5% |
| ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO GSM | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine | 99% |
| | Percentuale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine | 99% |
| PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM [o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM], rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione | 98,2% |
| PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO O DEGLI SMS AL CENTRO SMS | Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza | 99% |