



CARTA DEI SERVIZI LYCAMOBILE S.R.L.

(redatta ai sensi delle Delibere n. 179/03/CSP e n. 104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Lycamobile S.r.l., con sede in Lungotevere Arnaldo Da Brescia 9, 00196, Roma, è redatta in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 179/03/CSP e n. 104/05/CSP

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di Lycamobile si ispira ai principi di:

(a) Trasparenza: adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i Clienti.

Tutti i Clienti hanno il diritto ad essere informati sui servizi offerti da Lycamobile. A tal fine, Lycamobile si impegna a garantire al pubblico una comunicazione chiara e trasparente delle condizioni dei servizi offerti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono pubblicate anche sul sito web www.lycamobile.it.

(b) Partecipazione: adozione di strumenti e procedure in modo da consentire ai Clienti di fornire suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi.

(c) Continuità: impegno ad un'erogazione regolare, continua e ininterrotta dei servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di riparazione o i casi di forza maggiore e di applicazione di norme contrattuali. In tali casi, Lycamobile si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

(d) Efficacia ed efficienza: obiettivo di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze del Cliente, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee.

(e) Egualianza e imparzialità: erogazione dei servizi ai Clienti senza discriminazioni sull'intero territorio nazionale. Il comportamento di Lycamobile nei confronti dei Clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Lycamobile garantisce l'egualianza del trattamento dei Clienti, senza discriminazioni di alcun tipo.

(f) Cortesia e disponibilità: attenzione alle necessità ed esigenze dei Clienti. Lycamobile si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi, secondo principi di correttezza e collaborazione.

(g) Tutela della riservatezza e dei dati personali: Lycamobile si impegna a garantire la riservatezza, la protezione e la sicurezza dei dati dei propri Clienti, nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Il Cliente ha diritto di essere informato sulle finalità e modalità di trattamento dei propri dati e di esprimere, ove necessario, un consenso informato.

3. ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sui servizi e le offerte di Lycamobile il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti chiamando il numero gratuito 4190 da SIM Lycamobile o il numero a pagamento 0681100107, disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24, o consultare il sito internet www.lycamobile.it.

4. SERVIZI OFFERTI

La scheda SIM pre-pagata e ricaricabile di Lycamobile consente, una volta inserita in un telefono cellulare, di effettuare e ricevere telefonate, inviare e ricevere SMS.

Numero Telefonico

Alla consegna della Carta SIM, Lycamobile attribuisce al Cliente uno o più numeri telefonici. Ove sia tecnicamente possibile, Lycamobile mantiene lo stesso numero telefonico anche nei casi di sostituzione della Carta SIM o di mutamento del Piano Telefonico.

Lycamobile può sostituire il numero telefonico attribuito al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle Autorità competenti. In tal caso, Lycamobile comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni, fatti salvi i casi di forza maggiore.

Portabilità del Numero

La portabilità del numero, disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dai regolamenti in materia, consente ai Clienti che ne facciano richiesta, di conservare il proprio numero telefonico pur cambiando il gestore fornitore del servizio.

Attraverso questo servizio i Clienti di qualsiasi operatore mobile possono passare a Lycamobile mantenendo il proprio numero di telefono e accedendo al servizio erogato da Lycamobile. Scegliendo di portare il proprio numero in Lycamobile i Clienti potranno dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero "portato" e usufruire di tutti i servizi ed offerte di Lycamobile alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di tutti gli altri Clienti.

Per richiedere il servizio di portabilità del numero il Cliente deve compilare il modulo di richiesta del servizio di portabilità Lycamobile. Il Cliente è tenuto a corrispondere a Lycamobile i corrispettivi eventualmente previsti per la fornitura del servizio di portabilità del numero.

Lycamobile resta totalmente estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e l'operatore mobile di provenienza. La fornitura del servizio di portabilità del numero non prevede il riconoscimento al Cliente, da parte di Lycamobile, del traffico telefonico acquistato che eventualmente residui a beneficio del Cliente nei confronti dell'operatore di provenienza.

Condizioni economiche

Le informazioni sulle offerte di Lycamobile vengono diffuse attraverso le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito internet www.lycamobile.it.

Le modifiche che rendano più oneroso le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta verranno comunicate da Lycamobile con almeno 30 giorni di anticipo. Il Cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicare al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso.

5. MODALITÀ DI ADESIONE E RECESSO

Adesione

La SIM Card di Lycamobile dà diritto all'accesso alla rete mobile di Lycamobile e all'utilizzo di una numerazione che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente.

Il Cliente potrà effettuare chiamate con l'acquisto di traffico pre-pagato ricaricando la SIM Card. Esauritosi il traffico, salvo il caso di ulteriore ricarica, sarà esclusivamente possibile ricevere chiamate in entrata.

La SIM Card consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata ad effettuare chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre tutte le SIM Card possono effettuare (ove disponibile un accordo di Roaming internazionale) e ricevere chiamate dall'estero scegliendo tra le diverse modalità di addebito che vengono offerte.

Chiamando gratuitamente da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria SIM Card, nel periodo di validità della carta, il Servizio Assistenza Clienti, si potrà sempre conoscere l'ammontare di traffico acquistato residuo della propria SIM Card.

Disattivazione della carta e gestione del credito residuo

La SIM Card ha una durata di 12 mesi a decorrere dall'effettuazione della prima telefonata a pagamento o dall'ultima operazione di ricarica e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. Trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica, la SIM Card sarà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata a terzi, onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.

In tal caso, il Cliente può ottenere il riconoscimento del credito residuo su altra SIM di Lycamobile o, in alternativa, attraverso accrediti sul conto corrente bancario. In caso di restituzione, il credito residuo sarà corrisposto al netto di € 5,00 a titolo di costi sostenuti da Lycamobile per la restituzione del predetto importo. Per richiedere il credito residuo è necessario inviare una raccomandata all'indirizzo "Lycamobile S.r.l., Lungotevere Arnaldo Da Brescia 9/10, 00196, Roma", con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario della SIM, copia di un documento di identità, numero di telefono della SIM e i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico.

Recesso

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale con Lycamobile, dandone preavviso a Lycamobile con 30 giorni di anticipo inviando via fax al Servizio Assistenza Clienti di Lycamobile la seguente documentazione: domanda di recesso, copia di un valido documento d'identità e codice fiscale.

Alla cessazione del rapporto, la SIM Lycamobile verrà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti.

Al traffico acquistato dal Cliente, ed eventualmente non consumato al momento del recesso, si applica la disciplina sulla gestione del credito residuo sopra indicata.

6. UTILIZZO DEL SERVIZIO E LIVELLI DI QUALITÀ

I servizi erogati da Lycamobile ai propri Clienti sono messi a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso, da un operatore leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale.

A Lycamobile è stata garantita la fornitura di servizi adeguati di manutenzione della rete e la stessa qualità e lo stesso livello di servizio offerto ad altri clienti e operatori, compresa la copertura territoriale e la trasmissione del segnale.

Nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 104/05/CSP, Lycamobile svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi resi ai propri Clienti. Nel rispetto della normativa vigente, sono stati individuati i seguenti parametri di qualità monitorati da Lycamobile ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati nell'Allegato A - Obiettivi di qualità 2009:

- Tempo di attivazione del servizio Voce;
- Tempo di Rinnovo del Credito;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- Reclami sugli addebiti;
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS.

7. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

Lycamobile si riserva di applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al servizio:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. 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 o dalla durata del singolo scatto);
- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'ammontare speso dal Cliente per l'acquisto del servizio pre-pagato sarà scalato dal credito ogni volta che il servizio viene utilizzato.

Il Cliente potrà conoscere il credito residuo a sua disposizione chiamando gratuitamente il Servizio Assistenza Clienti o attraverso il sito internet www.lycamobile.it.

9. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Per Lycamobile la soddisfazione del Cliente è di fondamentale importanza. Per questo motivo vengono 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 dei Clienti in merito:

- alla qualità della rete;
- al Servizio assistenza Clienti;
- ai servizi supplementari utilizzati;
- all'efficacia e al gradimento della pubblicità.

10. FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Assistenza Clienti di Lycamobile comunicando l'accaduto e i propri dati (numero telefonico, nome e cognome, codice fiscale, estremi del documento d'identità). In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono comunque a disposizione del Cliente.

11. GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami devono essere inviati a Lycamobile tramite:

- contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti;
- lettera inviata a Lycamobile S.r.l., Lungotevere Arnaldo Da Brescia 9/10, 00196, Roma;
- e-mail attraverso il sito www.lycamobile.it.

Nei reclami, al fine di assicurare la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono. Lycamobile si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro 45 giorni solari dalla ricezione. In caso di particolare complessità del reclamo, Lycamobile entro il predetto termine informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi previsti per dare una risposta al reclamo.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti per l'evasione dei reclami scritti, Lycamobile riconoscerà al Cliente, per ogni giorno lavorativo di ritardo, l'importo di € 6,00 (sei/00) fino ad un massimo di € 60,00 (sessanta/00). L'indennizzo verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta prepagata.

La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta, con accredito sulla SIM Lycamobile. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti.

12. INDENNIZI

In caso di mancato rispetto da parte di Lycamobile dei principi, obblighi ed impegni sanciti dalla presente Carta dei Servizi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

Attivazione del servizio	€ 6,00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 60,00
Irregolare funzionamento del servizio	Importo forfetario di € 10,00
Gestione reclami	€ 6,00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 60,00 per anno.

Lycamobile accrediterà la somma dovuta al Cliente mediante quote di traffico direttamente sul numero del Cliente.

13. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo come sopra attivato e dell'esito dello stesso e/o intenda adire l'autorità giudiziaria lamentando la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è necessario il previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corcom competente per territorio ai sensi delle Delibere n. 173/07/CONS e n. 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

14. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Lycamobile si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela della riservatezza dei dati dei suoi Clienti. In particolare, Lycamobile 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 Lycamobile e il Cliente sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

ALLEGATO A

Obiettivi di qualità 2009 (ai sensi della Delibera n. 104/05/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali)	
Tempo di attivazione del servizio	Il 95% delle richieste di attivazione di una linea soddisfatte entro 20 ore
Tempo di rinnovo del credito	Il 95% delle ricariche fruibili entro 5 minuti
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	115 secondi
Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	29 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	60%
Reclami sugli addebiti	0,8%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	95%