

Premessa

La Carta dei Servizi Carrefour Italia Mobile S.r.l. (in seguito “CIM”) è redatta in base alle linee guida fissate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito “AGCOM”) e per migliorare continuamente i rapporti to “AGCOM”) e per migliorare continuamente i rapporti con i clienti. Il testo della Carta Servizi è disponibile sul sito web www.unomobile.it e presso i punti vendita autorizzati.

1. Principi fondamentali

Trasparenza

CIM fornisce una comunicazione chiara, semplice e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti presso i punti vendita autorizzati, nonché sul sito web www.unomobile.it in modo da garantire a tutti i clienti il diritto di scegliere consapevolmente tra i servizi offerti.

Partecipazione

CIM periodicamente compie sondaggi e chiede ed ascolta i suggerimenti ed i pareri dei clienti e delle Associazioni dei consumatori per migliorare la qualità del servizio.

Continuità

CIM eroga i servizi in via regolare e continuativa.

In casi d’interruzione o funzionamento irregolare, CIM si impegna a minimizzare il disagio dei clienti e ad informarli dell’inizio o della fine dell’interruzione o del malfunzionamento.

Efficacia ed Efficienza

CIM fornisce il servizio in modo efficace e con diligenza, con l’obiettivo della massiva soddisfazione dei clienti.

Uguaglianza ed Imparzialità

CIM eroga servizi secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, senza alcuna discriminazione di nessun tipo.

Cortesie e Disponibilità

CIM tratta i clienti con la massima cortesia, correttezza e collaborazione, con l’obiettivo di instaurare rapporti fondati sulla base della reciproca fiducia.

Tutela della Riservatezza

CIM si impegna a garantire la riservatezza, la protezione e la sicurezza dei dati dei propri clienti nel rispetto del codice sulla Privacy (D.Lgs. 193/2003). Il cliente ha diritto di essere informato sulla finalità e modalità di trattamento dei propri dati e di esprimere, se necessario, un consenso informativo.

2. Assistenza clienti

Per qualsiasi informazione i servizi di Assistenza Clienti sono disponibile gratuitamente da UNO Mobile (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da esterno il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa territoriale):

- Assistenza Clienti (401001 da UNO Mobile, +39 346 444 1001 da altri numeri o da esterno) dalle 9 alle 20, 6 giorni su 7
- Risponditore Automatico (401001 da UNO Mobile, +39 346 444 1002 da altri numeri o da esterno) 24 ore su 24
- Sito Internet è accessibile sul web all’indirizzo www.unomobile.it

3. Servizi offerti

La scheda SIM pre-pagata e ricaricabile consente, con l’apparecchio cellulare, di telefonare, inviare e ricevere SMS, utilizzando l’accesso GSM. In più è possibile attraverso i messaggi multimediali MMS, inviare e ricevere foto, immagini, video. Gli obiettivi di qualità delle prestazioni offerte da CIM (tempo massimo di attivazione del servizio, tempo di ricarica, tempo di attivazione SIM sostitutiva, copertura del servizio) sono descritti in Appendice.

- MNP: il servizio consente al cliente di portare un numero di altro operatore su una sim Carrefour UNO Mobile. I dettagli sono disponibili sul sito www.unomobile.it

- Trasferimento credito residuo: in ottemperanza alla normativa vigente (Del. Agcom 353/08/CONS), Carrefour UNO Mobile mette a disposizione del cliente il servizio opzionale per il quale, un cliente che ha chiesto la portabilità da Carrefour UNO Mobile vs altro operatore può richiedere contestualmente il trasferimento del solo credito residuo acquistato. Tutti i dettagli sono indicati nelle condizioni generali di utilizzo MNP disponibili sul sito www.unomobile.it.

- Offerta non udenti: in ottemperanza alla normativa vigente Carrefour UNO Mobile, mette a disposizione della suddetta categoria di utenti un'offerta dedicata.

I termini e le condizioni sono reperibili sul sito www.unomobile.it

4. Condizioni economiche

Le informazioni sulle offerte economiche sono diffuse attraverso il personale nei punti vendita autorizzati. Esse sono reperibili presso il Servizio Assistenza Clienti al numero gratuito 401001 e sul sito internet www.unomobile.it e sono comunicate all'AGCOM. I prezzi riportati nelle offerte sono comprensivi dell'IVA.

5. Applicazione della Carta Servizi

Il cliente può rivolgere una segnalazione o un reclamo mediante:

- lettera raccomandata a Carrefour Italia Mobile S.r.l., via Caldera 21, 20153Milano;
- da UNO Mobile numero gratuito 401001, oppure al numero +39 346 444 1001 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da esterno il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa territoriale).
- e-mail a info@unomobile.it

CIM si impegna a rispondere con rapidità e completezza.

Obiettivi di qualità 2011	
Tempo di attivazione del servizio	Il 95% delle richieste di attivazione di una linea soddisfatte entro 48 ore
Tempo di rinnovo del credito	Il 95% delle ricariche fruibili entro 240 minuti
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	40 sec.
Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 sec.
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore ai 20 sec.	60%
Attivazione della SIM sostitutiva	Entro 48 ore dalla richiesta di attivazione
Accessibilità al servizio GSM	Il 98,7% delle chiamate andate a buon fine
Probabilità di mantenimento della connessione	Mantenimento del 98% delle connessioni voce GSM
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Il 98% di SMS consegnati al centro di raccolta
Reclami sugli addebiti	Non oltre il 5% del numero medio di SIM attive