

Carta dei Servizi

- **Introduzione**

La Carta dei Servizi è un documento riepilogativo semplice, trasparente e di tutela dei consumatori e definisce:

1. I principi fondamentali ispiratori relativi all'offerta dei propri servizi;
2. Gli aspetti qualitativi relativi ai servizi;
3. I livelli di tutela che i Clienti ottengono, in caso di standard non soddisfatti da parte del gestore 1Mobile;

Puoi consultare la Carta dei Servizi sul sito <https://unomobile.it/carta-servizi>. Sul sito sono altresì presenti e consultabili, tutti gli altri documenti relativi alle offerte al pubblico: <https://unomobile.it/trasparenza-tariffaria>

La Carta dei Servizi è redatta in attuazione di tutte le direttive e di tutte le delibere nazionali pubblicate in materia, e qui elencate principalmente: AGCOM 179/03/CSP – 79/09/CSP – 73/11/CONS – 23/23/CONS e successive modifiche

- **L'Azienda**

1Mobile è un brand commerciale di CIM srl (COMPAGNIA ITALIA MOBILE srl), di seguito i dettagli dell'azienda:

C.I.M. Compagnia Italia Mobile SRL Indirizzo sede legale: Palazzo Regus - Piazzale Biancamano, 8 20121 Milano - Codice Fiscale e P.IVA: 05370200965 - Capitale Sociale: € 200.000,00 I.V. - REA di Milano n. MI 1816478

- **Principi fondamentali ispiratori**

Trasparenza e Chiarezza

La chiarezza della comunicazione è un nostro valore fondante. La totalità delle informazioni relative alla nostra attività e offerte, sono pubblicate sul nostro sito internet che è stato disegnato pensando ai bisogni della Clientela, al fine di trovare immediatamente disponibili le informazioni richieste.

Ascolto

1Mobile ascolta sempre i bisogni dei propri clienti. Le esigenze, inclusi i suggerimenti costruttivi e anche gli eventuali problemi che ci vengono segnalati, rappresentano per noi un importante stimolo quotidiano, che ci aiuta a definire un piano di miglioramento continuo dei servizi che forniamo al pubblico.

Uguaglianza ed Imparzialità

1Mobile promuove e crede nell'integrazione tra le persone. Naturalmente quindi, non fa assolutamente distinzione dei propri clienti in relazione a sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche, promuovendo allo scopo principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Particolare attenzione viene sempre dedicata ai clienti appartenenti alle categorie svantaggiate, tramite l'adozione di specifiche offerte commerciali.

Continuità

1Mobile da sempre si impegna ad assicurare a tutti, i propri servizi 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno. Per principio, le attività di manutenzione sull'infrastruttura tecnica, vengono eseguite solo in periodo di minore impatto possibile per la clientela. Quando poi è possibile in funzione dei piani di intervento tecnico, informiamo preventivamente i clienti sui possibili eventuali disagi, tramite notifiche SMS preventive o in mobile-app.

- **Assistenza clienti**

Per ogni tipo di informazione è possibile consultare il sito <https://unomobile.it/>, il Servizio Clienti, oppure il canale digitale personale mobile (mob-app), secondo le info di seguito elencate:

- al numero di telefono 401001 da rete 1Mobile oppure al 3464441001 da altro operatore;
- App 1Mobile per sistemi operativi mobili Android e iOS;
- Area riservata del sito internet <https://unomobile.it/>
- Servizio automatico gratuito da Italia per credito residuo, contatori, trasparenza tariffaria, ricarica e dettagli propria offerta al 401002 da rete 1Mobile oppure al 3464441002 da altro operatore;
- Servizio Clienti da Estero al +39 3464441001 e servizio automatico al +39 3464441002

- **Portabilità del proprio numero mobile verso 1Mobile (MNP)**

Puoi sempre in generale passare ad 1Mobile scegliendo un nuovo numero o anche mantenendo il tuo solito numero di telefono utilizzando il Servizio di Portabilità mobile. Il Servizio di Portabilità ti consente sempre di effettuare e ricevere chiamate, SMS e anche effettuare traffico dati con il numero portato, utilizzando 1Mobile.

Trovi sempre tutte le informazioni che devi conoscere, sul sito internet alla sezione Supporto/documenti qui: <https://unomobile.it/supporto/documenti>

- **Qualità**

a. Infrastruttura

L'infrastruttura utilizzata da 1Mobile per offrirti il servizio di telefonia mobile, è messa a disposizione da

Compagnia Italia Mobile s.r.l

Sede legale: P.le Biancamano, 8 - 20121 Milano - Cap. Soc. € 200.000 I.V. - C.F e P.IVA 05370200965 - R.E.A. Milano n° MI 1816478

Vodafone Italia S.p.A., operatore di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso stipulato tra CIM srl e Vodafone S.p.A.

Alla SIM che usi, è sempre associato un numero di telefono. Puoi utilizzare il servizio effettuando delle ricariche di credito telefonico. In caso di esaurimento del credito residuo, potrai continuare ad utilizzare la SIM per ricevere chiamate ed SMS ma non per effettuarle o inviarli.

Nel caso in cui tu vada in credito negativo, alla prima ricarica che effettuerai, ti addebiteremo la differenza. Ti ricordiamo che devi utilizzare il servizio di telefonia mobile solo per uso personale.

b. Indicatori di qualità e obiettivi per l'anno 2024

1Mobile si attiene a quanto indicato dalle Delibere AGCOM 23/23/CONS e 79/09/CSP in materia di indicatori di qualità del servizio e s.m.i di seguito elencati:

- **Reclami sugli addebiti:** Rapporto tra il numero di reclami relativi agli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo della rilevazione.

Obiettivo 1Mobile 2024: **Non oltre il 5% del numero medio di SIM attive.**

- **Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo 1Mobile 2024: **Almeno il 95% delle attivazioni entro le 24 ore**

- Accessibilità al servizio voce:

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete GSM;

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete UMTS;

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce, sia soddisfatta dalla rete LTE;

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Obiettivo 1Mobile: 98,5% delle chiamate e delle connessioni dati a commutazione di pacchetto andate a buon fine.

- Probabilità di mantenimento della connessione voce:

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Obiettivo 1Mobile: Mantenimento del 98,1% delle connessioni voce.

- Tempo di risposta alle chiamate al servizio clienti da parte dell'operatore:

a. "tempo di navigazione" del menù tra la fine della selezione e la selezione utile a parlare con operatore.

Obiettivo 1Mobile: 90 secondi

b. "tempo di attesa" intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta di parlare con l'operatore, all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui il consulente risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti:

Obiettivo 1Mobile: 45 secondi

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Obiettivo 1Mobile: 55%

- Tasso di risoluzione dei reclami:

Percentuale di reclami risolti senza che il cliente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Obiettivo 1Mobile: 95%

- **Recesso**

Ai sensi della normativa di riferimento, puoi sempre recedere dal contratto con 1Mobile. Nelle Condizioni Generali del Servizio sono presenti tutte le informazioni dettagliate di riferimento.

Compagnia Italia Mobile s.r.l

Sede legale: P.le Biancamano, 8 - 20121 Milano – Cap. Soc. € 200.000 I.V. - C.F e P.IVA 05370200965 - R.E.A. Milano n° MI 1816478

- **Disattivazione carta SIM e riconoscimento del credito residuo in caso di recesso e MNP**

Il numero di telefono associato alla SIM 1Mobile è valido per 12 mesi dall'attivazione o dall'ultima ricarica a pagamento effettuata, più ulteriori 12 mesi per la sola ricezione delle chiamate. Trascorso tale periodo, la SIM viene automaticamente disattivata.

In caso di disattivazione della SIM o recesso, puoi recuperare l'eventuale credito residuo richiedendone la restituzione in denaro entro i termini di prescrizione ovvero trasferendolo su una tua altra utenza mobile di 1Mobile. In caso di MNP verso altro operatore, è possibile gestire il credito residuo nelle tre seguenti modalità:

1. Richiedendo il trasferimento del medesimo, verso la SIM del tuo nuovo gestore, a cura di quest'ultimo.
2. Richiedendo la restituzione in denaro fino al momento della prescrizione.
3. Richiedendo il trasferimento del medesimo, verso un'altra utenza 1Mobile di tua proprietà.

Su <https://unomobile.it/> o chiamando il Servizio Clienti potrai conoscere i dettagli e i termini della possibile restituzione del credito residuo.

Ricordati che in caso di portabilità verso un altro operatore, se il tuo credito residuo è inferiore o uguale ai costi di trasferimento non avrai diritto ad alcuna restituzione.

In caso di sostituzione della SIM per malfunzionamento, furto o smarrimento, trasferiamo il credito non utilizzato sulla nuova SIM 1Mobile.

- **Blocco della sim in caso di smarrimento, furto o sospetto di manomissione**

In caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione della SIM puoi contattare con urgenza il Servizio Clienti al 401001 o 3464441001 comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario (n. telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione) e richiedendo la sospensione della medesima dal servizio.

A seguito della richiesta, la SIM verrà immediatamente sospesa. Potrai successivamente chiederne la sostituzione, mantenendo il numero telefonico e il credito residuo disponibile, secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

Se ritrovi la SIM devi contattare il 401001 o 3464441001 segnalando il ritrovamento.

Il consulente del servizio clienti ti darà tutte le informazioni e procederà allo sblocco dell'utenza/SIM precedentemente sospesa.

- **Reclami**

Se pensi che non stiamo rispettando i principi e le disposizioni qui contenute ovvero nel resto della documentazione contrattuale che intercorre tra te e 1Mobile, puoi presentare un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

1. chiamando il Servizio Clienti al numero 401001;
2. inviando un reclamo scritto al Servizio Clienti 1Mobile via email a: servizioclienti@unomobile.it o via PEC

scrivendo a protocollo@pec.unomobile.it

Una volta effettuato il reclamo, potrai ricevere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica chiamando sempre il Servizio Clienti. 1Mobile ti informerà sempre sulle motivazioni e sugli accertamenti che vengono compiuti entro un periodo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Per i casi più complessi, sempre entro 45 giorni, verrai informato sullo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o sui tempi necessari per la risposta di merito.

- **Indennizzi**

Nel caso in cui 1Mobile non rispettasse gli standard di qualità indicati ai punti precedenti, per motivi imputabili a 1Mobile stessa, potrai richiedere un indennizzo facendone richiesta entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard, secondo i seguenti termini:

- **Reclami sugli addebiti:** Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo

Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

- **Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore.

Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

- **Ritardo attivazione MNP:** Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore.

Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 50. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

- **Tempo massimo per l'accredito al Cliente:** Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni

Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per

ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

- **Sospensione/cessazione amministrativa del servizio senza preavviso o in mancanza di presupposti:**

Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. Per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche adottato con Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS

- **Servizi a sovrapprezzo**

A partire dal mese di febbraio 2023, 1Mobile offre ai propri clienti l'accesso ad alcuni servizi SMS premium di televoto.

Altri servizi a pagamento quali ad esempio di oroscopo, meteo, suonerie, etc. sono bloccati.

I numeri a sovrapprezzo (ad esempio gli 899x etc.), sono generalmente disabilitati all'origine. Il Cliente può attivarli in qualsiasi momento tramite telefonata di richiesta al servizio clienti e previo riconoscimento personale.

Altre numerazioni speciali, come quelle utilizzate da alcuni call center o per gli sms inviati per partecipare a concorsi o trasmissioni televisive non sono incluse nell'offerta e sono eventualmente, se tecnicamente disponibili, a pagamento.

Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), recepita in Italia con il Decreto legislativo 15 dicembre 2017 n. 218, è stata introdotta una soglia di spesa massima fino a 50 euro a transazione e 300 euro medi mensili per l'acquisto di contenuti digitali e di servizi premium con addebito sul credito telefonico o in fattura.

Al raggiungimento di tale soglia non possono essere effettuati ulteriori acquisti dello stesso tipo fino alla fine del mese in corso.

- **Procedure di conciliazione**

Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, come previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 203/18/CONS, che può essere svolto:

- a. dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, con previsione di alcuni punti di accesso periferici dislocati sul territorio volti a fornire supporto ai soli utenti non informatizzati;
- b. mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori.

- **Privacy**

1Mobile garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali dei Clienti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione e trattamento dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, "Codice Privacy", e Regolamento UE 2016/679).

Tali info di dettaglio sono consultabili qui: <https://unomobile.it/privacy-policy>

- **Elenchi telefonici**

Come previsto dalle norme vigenti, puoi chiedere l'inserimento del tuo numero di telefono e di altri dati personali negli elenchi telefonici pubblici e di informazione abbonati dandone il tuo consenso scritto. Senza il tuo consenso, nessuna attività sarà effettuata in automatico da parte di 1Mobile. Ricordati che puoi in ogni momento modificare liberamente la tua scelta.

Per fare richiesta di inserimento in elenco unico, devi inviare a 1Mobile, una richiesta scritta via email all'indirizzo servizioclienti@unomobile.it o PEC all'indirizzo protocollo@pec.unomobile.it

- **Parental Control**

In ottemperanza alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS relativamente al servizio di controllo parentale, 1Mobile garantisce tutta l'assistenza necessaria al Cliente, al fine di veicolare ed agevolare la scelta di tale servizio di tipo gratuito, a tutti i suoi clienti minorenni e ai clienti maggiorenni che volessero richiederlo. Nella piena consapevolezza che sia sempre necessario garantire a tutti i Clienti, una navigazione online sicura, 1Mobile consiglia altresì caldamente, alla propria Clientela, di informarsi circa le applicazioni di parental control a disposizione sul mercato (sia per Android che per iOS) anche gratuite, installandone almeno una di proprio gradimento, sul proprio smartphone e/o tablet e/o PC con accesso a internet, e decidendo in autonomia, circa tutte le impostazioni e le regole di navigazione a cui far sottostare il proprio servizio internet. Tra le varie funzionalità, di norma si potrà quindi: a) limitare i tempi di connessione; b) filtrare e quindi bloccare eventuali siti web ritenuti pericolosi; c) proteggere eventuali dati personali di soggetti di minore età e/o vulnerabili.

Versione : 04 marzo 2024