

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Covisian S.p.A., società soggetta a direzione e coordinamento di New Call 2015 S.p.A. (nel seguito "Covisian") è indirizzata a tutta la clientela dei servizi 12.54 e 89.24.12 (nel seguito "Servizi"). La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Covisian nella relazione con i propri Clienti. La finalità perseguita da Covisian nella stesura della Carta dei Servizi è quella di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il cliente, nonché migliorare costantemente la qualità delle informazioni fornite rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi è conforme ai principi normativi ed alle disposizioni fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (nel seguito "Agcom"), ed in particolare nella Direttiva Generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera 179/03/CSP) e nelle Direttive in materia di qualità e carte dei servizi di telefonica vocale fissa (Delibera 254/04/CSP, 79/09CSP e seguenti).

La Carta dei Servizi è soggetta a variazioni in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive disposte da parte delle Autorità competenti in materia e all'eventuale evoluzione tecnologica. Pertanto, potrà essere aggiornata periodicamente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nei siti internet [www.1254.it](http://www.1254.it) e [www.892412.it](http://www.892412.it).

## 2. LA SOCIETÀ

Covisian S.p.A. ha per oggetto, nell'ambito delle telecomunicazioni, le seguenti attività:

- l'esercizio delle telecomunicazioni in Italia ed all'estero, nei limiti di volta in volta consentiti dalle vigenti leggi e regolamenti, in particolare la Società può:
  - I. costruire, gestire e mantenere reti di telecomunicazione al fine di prestare servizi di telecomunicazione nazionale ed internazionale fissa, mobile e wireless e satellitare, utilizzando sia strutture proprie che rese disponibili da terzi;
  - II. costruire, gestire e mantenere interconnessioni con le reti di altri operatori sia nazionali che internazionali al fine di prestare servizi di telecomunicazione;
  - III. fornire, in Italia, servizi di supporto, consulenza, manutenzione ed assistenza ad altri operatori di telecomunicazioni sia nazionali che esteri;
  - IV. distribuire in Italia servizi di altri operatori di telecomunicazioni sia nazionali che esteri ivi inclusi, a puro titolo esemplificativo, servizi di video conferenza e di trasmissione via satellite;
  - V. promuovere, vendere, fornire e distribuire servizi di telecomunicazione orientati ad utenti fissi e/o mobili nazionali e/o internazionali ivi inclusi, a titolo esemplificativo, servizi di trasmissione dati, di accesso alla rete internet, di voce tradizionale o voce over internet protocol (VOIP), di outsourcing dei sistemi di telecomunicazione di utenti e/o altri operatori di telecomunicazione nazionale ed esteri, etc.;
  - VI. vendere, distribuire, promuovere o noleggiare prodotti di telecomunicazioni sia ad utenti nazionali che esteri ivi inclusi, a puro titolo esemplificativo, modem, router, antenne, strumenti di commutazione, il tutto nel rispetto delle normative vigenti in materia;
  - VII. fornire il supporto pre e post vendita e di customer care a propri utenti o per conto di attori terzi;
  - VIII. svolgere le attività sopra elencate con il fine di prestare servizi di telecomunicazione e di information technology ivi compreso l'outsourcing delle soluzioni hardware, software e di processo ed i servizi di fornitura globale;

Ai sensi della Delibera 15/04/CIR e dell'art. 25 D.Lgs. 259/2003, Covisian è titolare di autorizzazione generale per l'offerta di servizi di informazione abbonati e di autorizzazione generale per la rivendita di traffico telefonico.

### 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI DIRECTORY ASSISTANCE

Per quanto concerne specificatamente i servizi di Directory Assistance, Covisian, attraverso le numerazioni 12.54 e 89.24.12, offre servizi telefonici di informazioni relative, in particolare, agli abbonati di telefonia fissa e mobile, che possono essere comunicate tramite operatore, via sms e altri canali di erogazione. Inoltre, previo consenso espresso dell'utente (che viene previamente informato del relativo costo), offre il servizio di completamento della chiamata (cd. *call completion*) verso il numero desiderato, nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili.

Le tariffe dei Servizi sono indicate sui siti Internet [www.1254.it](http://www.1254.it) e [www.892412.it](http://www.892412.it). Il costo dei Servizi erogati da Covisian sarà addebitato agli utenti da parte del relativo operatore telefonico (tramite fatturazione o decurtazione del credito prepagato).

Covisian ha configurato i propri sistemi in modo tale da non permettere il completamento della chiamata (*call completion*) dal proprio servizio di Directory Assistance verso numerazioni a sovrapprezzo nazionali e internazionali che potrebbero offrire contenuti sensibili o comunque suscettibili di ledere l'integrità psico-fisica di un minore (ad esempio, servizi di chat line, maghi e chiromanti, ecc.).

### 4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Covisian, al fine di fornire Servizi di qualità, fa sì che le attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per Covisian questi principi:

- **Trasparenza, chiarezza e tempestività:** Covisian si impegna a redigere e diffondere qualsiasi informazione relativa ai Servizi con trasparenza, chiarezza e tempestività e fa in modo che le proprie procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.
- **Partecipazione:** Covisian si impegna a soddisfare le esigenze degli utenti raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i propri Servizi e la stessa Carta dei Servizi, impegnandosi a fornire tempestivo riscontro. Ciascun utente o associazione di consumatori potrà inviare documenti, formulare osservazioni e proposte scrivendo al seguente indirizzo: Covisian S.p.A., via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino (TO).
- **Continuità:** i Servizi sono assicurati in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione o a cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei Servizi, Covisian adotta i provvedimenti necessari per ridurre al massimo la durata delle irregolarità e per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Efficienza ed efficacia:** l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze degli utenti, anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative dedicate.
- **Uguaglianza e imparzialità:** Covisian fornisce i propri servizi indistintamente a tutti gli utenti, prescindendo da distinzioni di razza, lingua, religione, sesso, opinioni politiche, sull'intero territorio nazionale.
- **Cortesia e disponibilità:** tutto il personale utilizzato da Covisian nell'erogazione dei Servizi è a disposizione per soddisfare le esigenze degli utenti con rispetto e cortesia e per far fronte alle esigenze dell'utenza con la massima attenzione.

### 5. STANDARD DI QUALITÀ

Covisian, nello svolgimento della propria attività, fa riferimento ai seguenti parametri, individuati a garanzia della qualità del Servizio offerto:

Continuità del servizio. Il servizio elenco abbonati nazionali è attivo 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno (salvo cause di forza maggiore o motivi indipendenti dalla volontà di Covisian).

Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi. Covisian si impegna ad assicurare per l'anno corrente:

- tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20 secondi;

- percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 80%.

Tasso di malfunzionamento per linea. Covisian si impegna a misurare le transazioni non andate a buon fine, dopo il contatto con l'operatore, a causa di una interruzione di linea tra la centrale e le postazioni telefoniche.

Tasso di risoluzione dei reclami. Covisian si impegna a risolvere il 95% dei reclami ricevuti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Covisian sottopone a regolare analisi i propri risultati qualitativi secondo quanto richiesto dalla normativa vigente e precisamente si impegna:

- a pubblicare sui propri siti [www.1254.it](http://www.1254.it) e [www.892412.it](http://www.892412.it), semestralmente, i risultati conseguiti unitamente ad una relazione esplicativa, allo scopo di assicurare agli utenti del servizio universale la massima trasparenza dell'informazione sulla qualità;
- a comunicare all'Autorità, mediante l'apposito modello elettronico, i risultati conseguiti annualmente e anche semestralmente per un sottoinsieme significativo di indicatori.

## **6. PROCEDURA DI RECLAMO E SEGNALAZIONI**

L'utente ha il diritto di presentare eventuali reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del Servizio o per violazione dei principi contenuti nella presente Carta, attraverso i seguenti contatti:

- via posta all'indirizzo: Covisian S.p.A., via Paolo Veronese n. 250 - 10148 Torino (TO);
- per il 1254: telefonicamente, contattando il numero di telefono 02.91979726, o inviando una e-mail all'indirizzo [servizioclienti1254@covisianmail.com](mailto:servizioclienti1254@covisianmail.com);
- per l'892412: telefonicamente, contattando il numero di telefono 02.91979725, o inviando una 'e-mail all'indirizzo [servizioclienti892412@covisianmail.com](mailto:servizioclienti892412@covisianmail.com).

Per consentire una corretta gestione e valutazione della propria istanza, l'utente dovrà fornire nel proprio reclamo almeno le seguenti informazioni: dati anagrafici, numero di telefono dal quale è stata effettuata la chiamata, data e ora della chiamata, tipologia e oggetto specifico della segnalazione/reclamo, autorizzazione al trattamento dei dati personali.

I dati riferibili a reclami e segnalazioni sono inseriti in un file che verrà conservato e trattato in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e sue successive modifiche ed integrazioni.

Covisian si impegna a fornire una risposta agli utenti in relazione ai reclami presentati entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando l'esito del reclamo stesso. In caso di accoglimento del reclamo, Covisian si impegna a indicare al Cliente tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. In caso di rigetto del reclamo, verrà fornita all'utente risposta motivata in forma scritta, con indicazione degli accertamenti compiuti.

Le eventuali controversie che dovessero insorgere con Covisian potranno essere risolte anche attraverso le procedure di risoluzione delle controversie previste dalla Delibera Agcom n. 173/07/CONS s.m.i. (l'elenco dei Corecom competenti per territorio è reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata al contenzioso tra operatori e utenti).

## **7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Covisian garantisce all'utente l'esercizio di diritti ad esso riconosciuti dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e sue successive modifiche ed integrazioni. Per i dettagli sul trattamento dei dati si rimanda all'informativa specifica che verrà resa all'utente nell'apposita sezione dei rispettivi siti web ( [www.1254.it/informativa-privacy](http://www.1254.it/informativa-privacy) e [www.892412.it/informativa-privacy](http://www.892412.it/informativa-privacy) ).