

TEX97 S.P.A con sede in Torino, Corso Moncalieri n. 21, capitale sociale pari a Euro 2.000.000,00 interamente versato, numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e Partita I.V.A. n. 08401190015 ("TEX97").

La presente Carta dei Servizi (la "Carta") è stata adottata da TEX97 per tutelare le esigenze dei propri utenti (i "Clienti") ed al fine di fornire una corretta ed efficiente erogazione dei servizi di comunicazione elettronica offerti da TEX97 (i "Servizi") e per ottimizzare i rapporti con la propria clientela.

La Carta illustra i principi fondamentali ai quali è improntata l'attività di TEX97, gli standard di qualità dei Servizi e le linee guida per una piena soddisfazione dei propri Clienti.

La Carta è adottata nel rispetto della delibera n. 179/03/CSP (la "Delibera") dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("l'Autorità"), di "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249" ed è sottoposta all'Autorità ai sensi dell'Articolo 2, comma 4, lettera b) della Delibera.

La Carta è resa disponibile ai Clienti prima dell'esecuzione del contratto mediante indicazione in fattura dell'indirizzo web ([www.tex97.it](http://www.tex97.it)) o in formato cartaceo su richiesta dei Clienti indirizzata al Servizio Clienti descritto nei successivi paragrafi della presente Carta.

TEX97 informa l'Autorità ed i Clienti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta con almeno 30 di anticipo rispetto alla loro applicazione.

- PRINCIPI FONDAMENTALI
- INFORMAZIONE DEGLI UTENTI
- PRINCIPI CONTRATTUALI
- CONSUMI
- FATTURAZIONE
- RECLAMO E SEGNALAZIONE
- SERVIZIO CLIENTI
- QUALITA' DEI SERVIZI

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

TEX97 erogherà i Servizi nell'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

#### **EGUAGLIANZA**

TEX97 s'ispira al principio d'eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza operare alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. TEX97 garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni dei servizi prestati, sia fra le diverse aree geografiche di clientela, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di Clienti. L'eguaglianza va intesa come divieto d'ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### **IMPARZIALITA'**

TEX97 impronta i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo s'interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche d'erogazione dei servizi e le norme regolatrici di settore.



### CONTINUITA'

TEX97, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, eroga i servizi in maniera regolare, continua e senza interruzioni ad eccezioni di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. TEX97 informerà in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete dei Servizi, fornendo specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso d'intervento presso la sede dei Clienti sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. In caso di funzionamenti irregolari o interruzioni, TEX97 adotterà le misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

### DIRITTO DI SCELTA

In ottemperanza al diritto di scelta, TEX97 renderà accessibile ai Clienti la stipula del contratto di fornitura dei Servizi, il recesso e le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### DIRITTO DI ACCESSO E PROTEZIONE DEI DATI

I Clienti hanno diritto d'accesso alle informazioni in possesso di TEX97 che li riguardano. TEX97 tratterà i dati personali dei Clienti nel rispetto della normativa relativa alla protezione dei dati personali di volta in volta applicabile.

### PARTECIPAZIONE

TEX97 garantisce la partecipazione dei Clienti alla prestazione dei Servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei Servizi sia per favorire un rapporto di collaborazione con TEX97. I Clienti, singolarmente o attraverso associazioni di consumatori, potranno produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, cui TEX97 darà tempestivo riscontro. Inoltre, TEX97 acquisirà periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi resi.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

TEX97 eroga i Servizi in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia ed adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

---

### ↑ INFORMAZIONE DEGLI UTENTI

TEX97 garantisce ai Clienti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche, e tecniche di prestazione dei Servizi. La comunicazione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative a condizioni tecniche ed economiche dei Servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei Servizi sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS

---

### ↑ PRINCIPI CONTRATTUALI

TEX97 utilizza idonei schemi contrattuali con i Clienti, in conformità con il disposto di cui all'articolo 5 della Delibera e delle previsioni contenute nel d. lgs. del 1 agosto 2003, n. 259, recante il nuovo "Codice delle Comunicazioni Elettroniche".

---

### ↑ CONSUMI

TEX97 fornisce ai propri Clienti, a richiesta e senza aggravio di spesa, il dettaglio delle chiamate in formato elettronico effettuate quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso dei Servizi. TEX97 potrà prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.



### FATTURAZIONE

TEX97 emetterà fatture su base periodica, salvo diversi accordi con i Clienti. Al fine di garantire la trasparenza nei rapporti con i Clienti, la fattura commerciale di TEX97 indicherà separatamente:

1. i Servizi soggetti a fatturazione ed i relativi importi d'utilizzo;
2. le imposte;
3. le modalità ed i termini di pagamento e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni;
4. le specifiche relative ad eventuali crediti maturati dai Clienti a seguito di disservizi;
5. la data di scadenza per il pagamento, che non potrà comunque essere inferiore a 15 giorni dal ricevimento della fattura;
6. Il piano tariffario di base applicato per la tariffazione e le eventuali variazioni.

I Clienti potranno pagare le fatture emesse da TEX97 mediante le modalità indicate dai Clienti nel contratto con TEX97.

Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato per l'intero importo, secondo i termini indicati nelle stesse.

### RECLAMO E SEGNALAZIONE

Qualsiasi reclamo e segnalazione dei Clienti relativa ai Servizi, con particolare riferimento a malfunzionamenti o inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o delle previsioni contenute nella presente Carta, nonché mancato rispetto dei livelli di qualità nella stessa stabiliti, potrà essere comunicato a TEX97 (indirizzo: TEX97 SpA, C.so Cairoli n.4 10123 Torino; telefono: 800979727; fax: 800979767 e-mail [servizioclienti@tex97.it](mailto:servizioclienti@tex97.it)) in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via e-mail. La documentazione di fatturazione inviata ai Clienti riporta i contatti di TEX97 cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata ai Clienti in forma scritta all'atto dell'adesione ai Servizi. TEX97 assicura ai Clienti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al primo paragrafo del presente articolo.

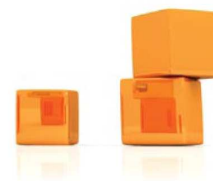
Alla presentazione del reclamo, TEX97 informerà i Clienti del nominativo del dipendente responsabile dell'indagine e dei rimedi di cui potrà avvalersi in caso di risposta sfavorevole. TEX97 darà riscontro ai Clienti degli accertamenti compiuti con la massima celerità possibile e comunque entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando anche i termini entro i quali TEX97 provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro dell'eventuale pregiudizio sofferto. TEX97 aggiornerà i Clienti in merito allo stato di avanzamento del procedimento di indagine, trascorsi 15 giorni dall'avvio del procedimento.

In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. I Clienti, inoltre, potranno richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da TEX97 ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione descritta nel paragrafo che segue.

In caso di controversia, i Clienti potranno rivolgersi alle autorità competenti per la tutela dei propri diritti, conformemente alla disciplina relativa alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dall'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, dal nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalla relativa normativa di attuazione. In particolare, in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS.

### SERVIZIO CLIENTI

TEX97 assicura ai propri Clienti un servizio di assistenza disponibile dal lunedì al venerdì, festivi esclusi al seguente indirizzo: TEX97 SpA; telefono: 800979727; fax: 800979767; e-mail: [servizioclienti@tex97.it](mailto:servizioclienti@tex97.it) (il "Servizio Clienti"). Il Servizio Clienti potrà essere utilizzato per ricevere e fornire, ove possibile in via immediata, risposte e riscontri a domande, richieste di informazioni e/o suggerimenti dei Clienti relativi ai Servizi. In particolare, i Clienti potranno segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. I contatti di TEX97 sono indicati nel contratto e nella documentazione di fatturazione. In caso di servizi prepagati, la medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.



Il personale TEX97 tratterà i Clienti con rispetto e cortesia adoperandosi per agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono ai Clienti un proprio identificativo.

### **QUALITA' DEI SERVIZI**

TEX97 considera la qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti o uno dei propri obiettivi principali. TEX97 identifica i seguenti indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni ed i metodi di misurazione.

PARAMETRO	DEFINIZIONE	METODO DI MISURA
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ETSI EG 201 769	ETSI EG 201 769
Percentuale di chiamate a vuoto	ETSI EG 201 769	ETSI EG 201 769
Tempo di instaurazione della chiamata	ETSI EG 201 769	ETSI EG 201 769
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	ETSI EG 201 769	ETSI EG 201 769
Fatture contestate	ETSI EG 201 769	ETSI EG 201 769

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, TEX97 adotta una serie di indicatori basati sia su standard generali riferiti al complesso delle prestazioni rese, sia su standard specifici relativi a singole prestazioni per ciascun anno solare di riferimento e ne informa l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento. Gli standard e gli indicatori di qualità considerati sono quelli di seguito indicati e vengono adottati per l'anno 2005:

### **ATTIVAZIONE**

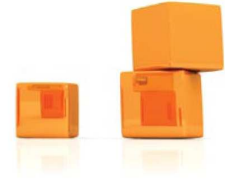
TEX97, attiverà i Servizi richiesti dai Clienti, entro 60 giorni dalla ricezione dell'ordine di attivazione.

Nell'eventualità che si verificasse un ritardo nell'attivazione, determinato da circostanze non imputabili a TEX97, i Clienti saranno informati del momento previsto per l'attivazione del Servizio.

### **GUASTI E MALFUNZIONAMENTI**

TEX97 farà in modo che la regolare erogazione dei Servizi sia ripristinata entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre 45 giorni dalla verifica tecnica della segnalazione dei Clienti o dalla scoperta del guasto o dell'interruzione da parte di TEX97.

Nel caso in cui, per motivi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni o comunque sottratti al controllo di TEX97, non fosse possibile ripristinare la regolare erogazione dei Servizi entro detto termine massimo, TEX97 informerà i Clienti delle tempistiche necessarie per il ripristino. Resta salva la facoltà di TEX97 di garantire la riattivazione dei Servizi solo dopo il regolare ripristino delle condizioni ideali di trasmissione da parte dell'altro operatore di comunicazioni elettroniche o degli organismi competenti coinvolti.



### PUBBLICAZIONE STANDARD

TEX97 pubblica una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori ed i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento; tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento; TEX97 invia contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

### RIMBORSI ED INDENNIZZI

TEX97 rimborserà ai Clienti le somme erroneamente addebitate.

Per inadempimenti contrattuali e mancato rispetto di standard qualitativi nella fornitura dei Servizi indicati nella presente Carta, TEX97 prevede il riconoscimento degli indennizzi si seguito indicati.

Nel caso di ritardo nell'attivazione dei Servizi, TEX97 riconosce ai Clienti che lo richiedano, una penale pari al 50% del canone mensile ripartito sui giorni lavorativi di effettivo ritardo. Tale penale non può comunque superare il 20% del valore dei canoni annuali per il servizio. In caso il ritardo perdurasse oltre 120 giorni dalla data ultima prevista per l'attivazione, il contratto si intenderà automaticamente risolto.

Per gli inadempimenti contrattuali e per il mancato rispetto degli standard qualitativi relativi al tempo di ripristino dei Servizi, TEX97 prevede il riconoscimento di indennizzi nella misura di pari al 50% del canone mensile ripartito sui giorni lavorativi di effettivo ritardo e comunque non oltre il 20% del canone annuale dovuto dal cliente. Tali indennizzi saranno riconosciuti ai Clienti a fronte di relativa richiesta che dovrà essere effettuata mediante lettera raccomandata A/R al Servizio Clienti di TEX97, entro 10 giorni lavorativi dalla data effettivo ripristino dei Servizi o di riparazione dell'inadempimento, a seconda dei casi in questione.

TEX97 detrairà gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile. Dietro espressa richiesta dei Clienti, tuttavia, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. La corresponsione dell'indennizzo non esclude, infine, la possibilità per i Clienti di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.