

## **CARTA DEI SERVIZI PER IL CLIENTE RELATIVA AL SERVIZIO IPTV DI TELECOM ITALIA**

### **1 - Introduzione**

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla clientela che fruisce del servizio di comunicazione elettronica consistente nella diffusione di segnali televisivi su piattaforma IP, denominato "IPTV DI TELECOM ITALIA", (di seguito chiamato anche per brevità il "Servizio") offerto da Telecom Italia S.p.A. attraverso la propria rete di comunicazione elettronica a larga banda in tecnologia IP e mediante un decoder (Set-top-Box) collegato all'apparecchio televisivo del Cliente. Il Servizio consente la fruizione di contenuti audiovisivi e multimediali tramite un sistema di accesso condizionato per l'abilitazione alla visione dei programmi e alla fatturazione dei servizi. Questa Carta dei Servizi è pubblicata in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") e dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP ("Approvazione della direttiva generale in materia di carte dei servizi di telecomunicazioni") e n. 278/04/CSP ("Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento").

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e viene inoltre consegnata alla clientela unitamente alle Condizioni contrattuali e alle Condizioni economiche.

### **2 - Principi generali**

Nel fornire il "Servizio" Telecom Italia si ispira a criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialità. Il "Servizio" è offerto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di riparazione e manutenzione. In caso di intervento presso la sede del cliente verranno concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento. Telecom Italia garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso di Telecom Italia stessa, nonché i diritti nel trattamento dei dati di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Telecom Italia persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

### **3 - Il servizio IPTV DI TELECOM ITALIA**

#### **3.1 - Il Fornitore del "Servizio"**

Il "Servizio" è fornito da Telecom Italia S.p.A. con sede legale a Milano, Piazza Affari 2.

Telecom Italia è presente in Italia e all'estero nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica.

Per ricevere maggiori informazioni su Telecom Italia e sulle altre Aziende del Gruppo è a disposizione della clientela il sito web [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), oppure è possibile scrivere alle nostre sedi Telecom Italia all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia.

#### **3.2 - Descrizione del servizio**

Il servizio è rivolto ai clienti residenziali abbonati al servizio telefonico generale di Telecom Italia ed è subordinato alla presenza, presso la sede del cliente, di un collegamento tramite tecnologia Broadband che consente la connessione alla rete a banda larga (ADSL) o Ultrabroadband basata sulla rete in fibra ottica di nuova generazione (FTTx) di Telecom Italia, con adeguate caratteristiche tecniche, e di un decoder collegato all'apparecchio televisivo del cliente. Il decoder permette la

selezione dei canali da parte del cliente che, allo scopo, potrà utilizzare il telecomando fornito in dotazione.

Il "Servizio" permette:

- la visione sull'apparecchio TV del cliente di contenuti televisivi/audiovisivi di vario genere, come film, eventi sportivi e musica, anche "live", forniti da content providers, diffusi ai clienti in modalità "re-broadcast", "Pay per view" e "Video on Demand" attraverso la rete di comunicazione elettronica a larga banda in tecnologia IP di Telecom Italia;
- la visione attraverso il decoder (fornito in dotazione ai nuovi Clienti attivati a partire da maggio 2007 o ai già Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti), dei canali nazionali e locali in chiaro del digitale terrestre, secondo la disponibilità del segnale digitale terrestre presso l'abitazione del Cliente.

Si precisa che la fruizione del "Servizio" è subordinata alla adesione, da parte del cliente, ad un servizio di connessione a larga banda tramite tecnologia Broadband (ADSL) o Ultrabroadband (FTTx). Specificatamente, sulla linea del cliente deve essere attiva un'offerta di tipo Tutto Senza Limiti o Internet Senza Limiti o loro future evoluzioni (o profili di connettività differenti), e presso la sede del cliente devono essere presenti il modem ADSL/FTTx e un decoder set-top-box, forniti in noleggio o in comodato secondo l'offerta sottoscritta dal Cliente, e un Terminal Adapter (opzionale), per collegare il PC al modem ADSL/FTTx e navigare in modalità "senza fili" (fornito il primo in comodato d'uso e i successivi a fronte del relativo canone di noleggio mensile).

### **3.3 - Costi del servizio**

L'offerta base consiste di un bouquet di Contenuti e Servizi Base, fruibili dietro adesione ad un Abbonamento Base al servizio, così come descritto nelle Condizioni Economiche del Servizio fornite al Cliente al momento dell'acquisto, inclusivo del decoder, fornito in noleggio o in comodato secondo l'offerta economica sottoscritta dal Cliente. I costi di seguito riportati non comprendono gli eventuali costi di connessione ad Internet o di fornitura del modem ADSL/FTTx che sono quelli praticati da Telecom in base all'offerta commerciale.

I Contenuti e i Servizi Base indicati nell'offerta commerciale del servizio, così come quelli Premium, possono essere modificati in qualunque momento da Telecom Italia mediante aggiunte e/o sostituzioni dei singoli contenuti.

L'offerta commerciale prevede a carico del Cliente, solo se richiesto, un contributo una tantum, per l'attività di consegna e installazione delle apparecchiature necessarie alla fruizione del servizio (tramite intervento a domicilio a cura di personale Telecom Italia o di ditte da essa incaricate) ed un costo mensile di Abbonamento Base. Tali importi possono variare in funzione di promozioni da parte di Telecom Italia. Inoltre, è anche previsto un contributo di attivazione, secondo l'offerta commerciale in vigore al momento della sottoscrizione, per l'attivazione del collegamento ADSL o FTTx.

Il cliente che aderisce all'Abbonamento Base avrà la facoltà di acquistare contestualmente alla adesione al servizio, o successivamente in qualsiasi momento, contenuti opzionali, denominati Contenuti Premium. Pertanto, al costo dell'Abbonamento Base, che dà diritto alla fruizione dei soli Contenuti e Servizi Base, si aggiungerà il costo per l'acquisto e fruizione di Contenuti Premium, fruibili o in abbonamento ovvero in modalità Pay per View. I Contenuti Premium, ed i relativi corrispettivi, sono comunicati alla clientela nelle pagine di offerta commerciale e/o diversamente indicate da Telecom Italia.

La fatturazione del "Servizio" e degli altri servizi ad esso legati avviene attraverso il Conto Telecom Italia associato alla linea telefonica sulla quale viene attivato o, a scelta del Cliente e per i soli Contenuti Premium, tramite pagamento con carta di credito.

E' inoltre disponibile la possibilità per il Cliente di aderire all'offerta premium SKY via IPTV o all'offerta MEDIASET PREMIUM via IPTV, che permettono di vedere i contenuti premium offerti da SKY e Mediaset attraverso il decoder "IPTV DI TELECOM ITALIA" e la rete di comunicazione elettronica a larga banda in tecnologia IP di Telecom Italia. L'adesione all'offerta SKY via IPTV avviene tramite sottoscrizione di un contratto SKY via IPTV e la fatturazione dei contenuti al Cliente viene effettuata da SKY Italia srl. L'adesione all'offerta MEDIASET PREMIUM via IPTV avviene tramite sottoscrizione di un contratto con RTI – Reti Televisive Italiane, che provvederà anche alla fatturazione dell'abbonamento.

### **3.4 - Attivazione del servizio**

Per il servizio non si prevedono nuove attivazioni (eccetto alcuni casi specifici come la gestione di clienti già IPTV che richiedono un passaggio da un'offerta Broadband (ADSL) ad una Ultrabroadband (FTTx), () oppure in caso di traslochi di clienti che hanno già il "Servizio" attivo). La disponibilità del "Servizio" è limitata alle città raggiunte dal servizio e potrà essere verificata dal cliente anche chiamando il servizio 187 (o numero verde dedicato 800187800) .

L'attivazione del "Servizio" sarà comunque subordinata all'esito di una preventiva analisi da parte Telecom Italia sulla fattibilità dell'installazione in base a criteri di natura tecnica e territoriale.

L'attivazione del "Servizio" presuppone la sottoscrizione dell'Abbonamento Base e la conseguente fornitura e installazione presso il domicilio del cliente dei seguenti apparati:

- decoder da collegare al modem ADSL/FTTx e all'apparecchio TV, per accedere ai contenuti mediante un sistema di Accesso Condizionato presente nel decoder stesso;
- tutti gli accessori per la connessione, quali cavo SCART, adattatore Din/Scart, alimentatore e cavi per il collegamento al modem ADSL/FTTx;
- Smart Card da inserire nel decoder che consente di decrittare il segnale ed accedere ai contenuti;
- Telecomando;
- modem ADSL/FTTx con funzionalità anche Wi-Fi, per collegare il decoder via cavo e i PC , via cavo o in modalità "senza fili";
- Terminal Adapter per collegare i PC non provvisti di tecnologia Wi-Fi al modem ADSL/FTTx in modalità wireless.

Su richiesta specifica da parte del cliente verranno inoltre forniti altri apparati opzionali, quali telefono/i Wi-Fi, apparati per Home Networking (AP/Bridge, Terminal Adapter, Splitter, Power Line, Repeater, Cavi USB/Eth/telefonico di lunghezza maggiore rispetto a quelli in dotazione), etc.

La consegna e l'installazione degli apparati sarà a cura di personale Telecom Italia o di ditte incaricate ed avverrà in base ad appuntamento concordato con il Cliente. L'installazione prevede la configurazione di tutti i servizi (su apparecchio TV e su PC) e la predisposizione dell'impianto interno, laddove necessario (se, ad esempio, la presa telefonica è distante dall'apparecchio TV, il tecnico Telecom Italia provvederà alla posa di una presa aggiuntiva). A breve sarà prevista anche la fornitura del "Servizio" in modalità autoinstallante.

### **3.5 - Riparazione dei malfunzionamenti del Servizio**

Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno

successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 (cento) euro, e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom Italia utile.

#### **4 - Assistenza al Cliente**

Telecom Italia si impegna a:

- attivare il "Servizio" (nei casi specifici riportati nel paragrafo 3.4)) concordando con i clienti tempi e modalità di intervento;
- fornire il Servizio di Assistenza Tecnica telefonica gratuita al quale il cliente può chiedere informazioni generali sul "Servizio", comunicare reclami, segnalare guasti, ricevere assistenza per risolvere eventuali problemi, nell'evenienza anche tramite l'intervento di un tecnico Telecom Italia presso la sede del cliente stesso;
- in caso di malfunzionamento degli apparati forniti assicurarne la sostituzione del pezzo tramite intervento a domicilio o punto vendita specializzato (secondo le modalità che verranno indicate dal Servizio di Assistenza Tecnica);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta del servizio, mediante messaggi sul Conto Telecom Italia e idonee campagne informative. Inoltre, il Servizio Clienti con chiamata gratuita sarà a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- a dare ai clienti tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del servizio.

In caso di malfunzionamento del Modem ADSL/FTTx access gateway, del decoder o di ogni altro apparecchio fornito con il "Servizio" questi potranno essere, previa diagnosi e indicazione del Servizio di Assistenza Tecnica:

- sostituiti presso i Punti Vendita di Telecom Italia;
- sostituiti a domicilio;
- riparati presso uno dei centri convenzionati Telecom Italia.

Nel caso di interruzione nella trasmissione di un evento Pay per View/VOD, per cause imputabili alla esclusiva responsabilità di Telecom Italia, quest'ultima riconoscerà al cliente la reintegrazione del corrispettivo pagato per l'evento stesso.

#### **5 - Come contattarci**

E' a disposizione dei clienti, 7 giorni su 7, per qualsiasi esigenza lo sportello telefonico gratuito "187" e il Servizio di Assistenza Tecnica e Commerciale gratuito dedicato al "Servizio" che risponde al Numero Verde 800.187.800.

Per coloro che navigano su Internet sono a disposizione i siti web [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it).

## **6 - Durata del contratto e recesso**

Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla data di attivazione del servizio.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione tramite canale telefonico oppure per iscritto, con allegata fotocopia di documento d'identità, mediante lettera (all'indirizzo indicato nel Conto Telecom Italia) o via fax (al numero che potrà chiedere al 187); il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Telecom Italia e, comunque, non oltre trenta giorni dalla data in cui il recesso è stato richiesto. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al servizio fruito fino alla predetta data. Telecom Italia potrà comunicare, per iscritto, il proprio recesso con un preavviso di trenta giorni, senza che a fronte di tale recesso possa essere richiesto risarcimento o indennizzo alcuno.

Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D. Lgs. 206/05, ed abbia richiesto di aderire al servizio mediante un sistema di vendita a distanza, potrà esercitare anche il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del citato decreto, senza alcuna penalità, dandone comunicazione telefonica al Servizio Clienti entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla data di attivazione del Servizio ovvero dal momento della ricezione della documentazione contrattuale via e-mail qualora ciò avvenga successivamente. Il Cliente dovrà confermare, entro 48 ore, il recesso per iscritto, tramite raccomandata a/r, all'indirizzo indicato da Telecom e restituire tutti i beni consegnati in comodato d'uso o noleggio. Il Cliente non potrà esercitare tale diritto nel caso in cui abbia fruito anche parzialmente dei Contenuti acquistati.

I Contenuti Premium in abbonamento, opzionali su specifica richiesta del Cliente, possono avere durata e modalità di rinnovo anche diverse dal contratto principale e sono disciplinati dalle rispettive Condizioni Specifiche di Contratto.

L'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del contratto relativo al "Servizio", comporterà la cessazione o sospensione degli eventuali contratti relativi ai Contenuti Premium.

L'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del servizio di connessione tramite tecnologia Broadband (ADSL) o Ultrabroadband (FTTx) di Telecom Italia, comporterà l'automatica cessazione o sospensione del contratto relativo al "Servizio" e degli eventuali contratti relativi ai Contenuti Premium.

## **7 - Tutela dei minori**

L'accesso ai programmi trasmessi attraverso il "Servizio" è subordinato alla funzione del dispositivo di "Parental Control" che Telecom Italia fornisce contestualmente all'installazione del servizio. Impostando il livello di protezione "Parental Control" e il relativo codice di sblocco il cliente è tenuto ad impedire ai minori l'accesso ai Contenuti del bouquet base o ai Contenuti premium la cui visione è ad essi sconsigliata o vietata dalle norme vigenti.

## **8 - Standard di qualità**

Telecom Italia svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle proprie risposte alle esigenze dei clienti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni indicatori della qualità di fornitura del "Servizio" i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- Tempo di attivazione del servizio;



- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- Fatture contestate;
- Accuratezza della fatturazione;
- Disponibilità del servizio.

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO IPTV DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2013**

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivo</b>
Tempo di attivazione del servizio IPTV	Percentile 95% del tempo di fornitura	(*)
	Percentile 99% del tempo di fornitura	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio IPTV)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi al servizio IPTV (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione)	1,0 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture che sono state contestate per addebiti relativi al servizio IPTV e per le quali la contestazione è stata riconosciuta fondata e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito (emessa nel periodo oggetto di rilevazione) ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione)	0,7 %
Disponibilità del servizio IPTV	Indisponibilità media del servizio	36 ore/anno
	Tempo medio tra due indisponibilità del servizio	22 giorni

\* Non si prevedono nuove attivazioni al servizio