



**CARTA DEI SERVIZI “INFOSTRADA TV”**  
**di**  
**WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.**

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla clientela che fruisce del servizio di comunicazione elettronica, denominato INFOSTRADA TV, consistente nella diffusione di segnali televisivi attraverso la rete di comunicazione elettronica a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

La 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 su [www.windgroup.it](http://www.windgroup.it) e nei punti vendita di Wind Telecomunicazione S.p.A. Inoltre, Wind rende disponibile la presente Carta dei Servizi agli abbonati contestualmente alla stipula del contratto, unitamente, alle Condizioni contrattuali e alle Condizioni economiche, come previsto dalle normative sopra richiamate.

## **1. PRINCIPI GENERALI**

Wind si ispira ai seguenti principi generali.

### **1.1 Uguaglianza ed imparzialità**

- Wind fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- Wind garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Wind presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.
- L'attività di Wind si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- In funzione di tale obbligo Wind interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **1.2 Continuità**

- Wind si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Wind adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

### **1.3 Partecipazione**

- Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.



Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (155) oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

- Wind acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

#### **1.4 Cortesia**

- Wind impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- I dipendenti Wind sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

#### **1.5 Efficacia ed efficienza**

- Wind persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **1.6 Diritto di scelta**

- Wind rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.
- Wind si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

## **2. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 Attivazione del servizio**

Il servizio INFOSTRADA TV potrà essere richiesto:

- gratuitamente tramite accesso al sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it);
- gratuitamente chiamando il servizio clienti 159.
- gratuitamente rivolgendosi agli agenti e ai rivenditori autorizzati

La disponibilità del Servizio INFOSTRADA TV è limitata alle città raggiunte dal Servizio.

L'attivazione del servizio INFOSTRADA TV sarà comunque subordinata:

- all'esito di una preventiva analisi da parte di Wind sulla fattibilità dell'installazione in base a criteri di natura tecnica e territoriale;
- all'attivazione di un abbonamento a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Wind.
- alla ricezione e corretta installazione da parte del Cliente del kit INFOSTRADA TV, contenente gli apparati necessari alla fruizione del Servizio.

A valle della sottoscrizione del Servizio verrà consegnato al Cliente in comodato d'uso, tramite corriere, il kit INFOSTRADA TV, contenente:

- un apparato per la connessione ADSL (modem/router) specifico per la fruizione di Infostrada TV;
- un Set Top Box (decoder);
- un telecomando specifico per il servizio;



- un cavo SCART per il collegamento del Set Top Box al televisore;
- un cavo ethernet per connettere il modem/router al STB.

La fruizione del Servizio INFOSTRADA TV sarà disponibile successivamente alla corretta installazione degli apparati da parte del Cliente, ovvero attraverso il collegamento del Set Top Box al televisore e dell'apparato per la connessione ADSL al Set Top Box, secondo quanto specificato nella guida d'installazione contenuta nel kit INFOSTRADATV.

Nel caso in cui la sottoscrizione del Servizio INFOSTRADA TV sia contestuale alla richiesta di attivazione del servizio di connettività ADSL2+ offerto da Wind, o sia attivo un abbonamento su tecnologia ADSL, il tempo previsto per l'attivazione del Servizio e la consegna del kit INFOSTRADA TV dipenderà dalla tempistica di attivazione del servizio di connettività a larga banda con tecnologia ADSL2+ e comunque non sarà, di norma, superiore a 60 giorni solari dalla data di sottoscrizione del servizio.

L'attivazione dei Servizi Televisivi ad accesso gratuito e On Demand avviene contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV.

L'attivazione dei Servizi Televisivi a pagamento può avvenire tramite:

- richiesta online sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it);
- richiesta al numero 159;
- richiesta effettuata sulla televisione collegata al Set Top Box, attraverso la selezione del Servizio Televisivo desiderato direttamente con il telecomando.

Wind si impegna ad attivare il servizio INFOSTRADA TV richiesto dai Clienti con attivo un abbonamento di connettività ADSL2+ con accesso diretto sulla rete Wind secondo la seguente tempistica, una volta sottoscritto il Servizio da parte del Cliente:

- Servizi ad accesso gratuito: attivati contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV da parte del Cliente;
- Servizi Televisivi a pagamento: attivati entro 24h dalla richiesta;
- Servizi On Demand (VoD): attivati contestualmente all'installazione del kit INFOSTRADA TV, le richieste sono soddisfatte entro 30 minuti.

La tempistica sopra indicata potrà subire dei ritardi nei casi di eccezionale difficoltà tecnica o per fatti imputabili a terzi.

## **2.2 Irregolare funzionamento del Servizio**

Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Nel caso in cui non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.2.

## **2.3 Servizio di assistenza al Cliente**

È a disposizione dei Clienti, per qualsiasi esigenza commerciale, amministrativa, comunicazione reclami il servizio di Assistenza Clienti telefonica gratuita chiamando il 155, attivo sette giorni su sette, 24h/24.



Wind si impegna a:

- attivare il Servizio INFOSTRADA TV secondo i tempi e le modalità indicati nel paragrafo 2.1 della presente Carta dei Servizi ed, eventualmente vi sia necessità di intervento tecnico, concordando con i clienti tempi e modalità dello stesso;
- a comunicare al Cliente le modifiche delle condizioni contrattuali anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso;
- fornire al cliente, in comodato d'uso, gli apparati necessari alla fruizione del servizio e si riserva la facoltà di sostituire gli apparati necessari alla fruizione del Servizio Wind, inoltre, si impegna ad effettuare direttamente, o avvalendosi di società da essa incaricate, il servizio di manutenzione su tali dispositivi.

#### **2.4 Servizio di Assistenza Tecnica al Cliente**

Wind si impegna a fornire un servizio di Assistenza Tecnica telefonica gratuita chiamando il 155 attivo tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 24.

#### **2.5 Tutela dei minori**

L'accesso ai programmi trasmessi attraverso il Servizio INFOSTRADA TV è regolato tramite l'utilizzo del servizio "Parental Control", che inibisce la visione di programmi destinati a un pubblico solo adulto attraverso l'utilizzo di un codice di accesso (PIN) comunicato al Cliente nella Guida di installazione del Servizio. Il "Parental Control" è presente su tutti i Set Top Box ed è modificabile dal Cliente direttamente sul proprio televisore, accedendo alla sezione "Impostazioni" dell'interfaccia televisiva di INFOSTRADA TV.

#### **2.6 Fatturazione e pagamenti**

Il servizio INFOSTRADA TV viene fatturato mediante il Conto Wind con apposita voce denominata "Televisione".

Per le modalità e le scadenze di pagamento si rimanda alla Carta dei Servizi Wind.

### **3. TUTELA DEL CLIENTE**

#### **3.1 Procedure di reclamo**

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Per le modalità si rimanda alla Carta dei Servizi Wind.

#### **3.2 Indennizzi**

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei Servizi Televisivi il Cliente può richiedere un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento ai Servizi Televisivi, così come specificati nell'Offerta Commerciale.

In caso di mancata visione di un evento Video on Demand o Pay per View, il Cliente avrà diritto al rimborso del costo dell'evento non fruito.



Wind 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 INFOSTRADA TV i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati, conformemente a quanto stabilito dalla delibera n. 278/04/CSP (nell'Allegato 1 si riportano gli obiettivi fissati per l'anno 2010).

#### Allegato 1 alla CARTA DEI SERVIZI INFOSTRADA IPTV

#### CARTA DEI SERVIZI INFOSTRADA IPTV Anno 2010

<b>INDICATORE</b>	<b>MISURA</b>	<b>OBIETTIVI 2010</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	<b>60 giorni solari</b> <b>90 giorni solari</b> -
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.	Definizione - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate Entranti; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>85 secondi</b> <b>35%</b>
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)	<b>3.5%</b>
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);	<b>1.2%</b>
Disponibilità del servizio	- Indisponibilità media del servizio IPTV; - Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV	<b>96 ore</b> <b>20 giorni</b>