

LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO TIM TV DI TELECOM ITALIA

INDICE

1. **Telecom Italia e la Carta dei Servizi del Servizio TIM TV**
2. **Principi fondamentali**
3. **Il Servizio**
4. **Assistenza al cliente**
5. **Come contattarci**
6. **Risoluzione delle controversie**
7. **Tutela dei minori**

1 - Telecom Italia e la Carta dei Servizi del Servizio TIM TV

La presente Carta dei Servizi è indirizzata alla clientela che fruisce del Servizio **TIM TV** (di seguito "Servizio") offerto da Telecom Italia. Attraverso di essa intendiamo in particolare illustrare le caratteristiche del Servizio e rendere semplice e trasparente il rapporto con il cliente lavorando al fine di soddisfare le aspettative e le esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi è presente all'interno del nostro sito www.tim.it, ed è disponibile presso i nostri punti vendita.

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite 119, è a disposizione della clientela per ogni tipo di informazione legata alla presente Carta dei Servizi, per richiedere l'abbonamento al Servizio, per fornire informazioni di natura commerciale e di assistenza tecnica sul Servizio, per segnalare guasti e malfunzionamenti del terminale DVB H, nonché per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio.

La chiamata dall'Italia è gratuita, per chiamare dall'estero occorre comporre il numero +393399119 e la chiamata viene tariffata secondo la tariffa di roaming prevista.

La presente Carta dei Servizi fa riferimento, a fini commerciali, alla ratio della Delibera n. 278/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento" ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 15 del 20 gennaio 2005.

2. Principi fondamentali

Il Servizio **TIM TV** si ispira ai principi di uguaglianza, trasparenza, imparzialità, partecipazione, cortesia e disponibilità ed in base a questi principi si interpretano le condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e la normativa di riferimento. Telecom Italia s.p.a. garantisce la tutela dei diritti dei clienti nel trattamento dei dati di cui al D. Lgs. 196/03.

Telecom Italia si impegna altresì a fornire il servizio **TIM TV** in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Telecom Italia persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

3. Il Servizio

3.1 Il Fornitore del Servizio

Il Servizio **TIM TV** è fornito da Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia) con sede legale a Milano, Piazza Affari 2.

Telecom Italia è presente in Italia e all'estero nel mercato delle telecomunicazioni su rete fissa, mobile, marittima, Internet e dati.

Per ricevere maggiori informazioni su Telecom Italia e sulle altre Aziende del Gruppo è a disposizione della clientela il sito web **www.telecomitalia.it** oppure è possibile scrivere alle nostre sedi aziendali riportate all'ultima pagina.

3.2 Descrizione del Servizio

Il Servizio **TIM TV** è rivolto a tutti i clienti TIM (prepagati o con abbonamento). Il servizio TIM TV è disponibile per i clienti residenziali e, entro il 2006, anche per i clienti business che possiedono un terminale DVB-H (Digital Video Broadcasting – HandHeld) ed una SIM Card 256KB DVB-H di TIM regolarmente attiva e che hanno attivato il servizio nelle modalità standard attraverso i previsti canali di attivazione, oppure in modalità promozionale aderendo alle offerte commerciali che TIM propone alla propria clientela, come le offerte all inclusive di servizi fonia e dati.

Il servizio offre la possibilità di vedere i canali televisivi messi a disposizione da Telecom Italia su rete DVB-H. Le trasmissioni DVB-H sono trasmissioni broadcast, quindi sono disponibili in aria, ma in modalità criptata. Per fruirne è necessario possedere un terminale dotato di ricevitore DVB-H, che possa quindi sintonizzarsi sui relativi canali, e di un software, presente sia a bordo del telefono che a bordo della SIM, che consenta di decriptare i segnali TV dei vari canali.

Lo zapping tra un canale e l'altro sarà disponibile sia dalla guida programmi (ESG), che si visualizza appena si accede all'applicazione TV, sia direttamente dalla tastiera del telefono, selezionando il numero corrispondente al canale desiderato.

In seguito sarà disponibile anche una sezione del portale WAP dedicata al servizio DVB-H, che consentirà di vedere la programmazione settimanale dei canali disponibili, di acquistare i singoli programmi o un intero pacchetto di contenuti/canali premium oppure di impostare la funzionalità di alerting, che consente di ricevere un messaggio SMS di avviso quando la trasmissione desiderata sta per cominciare.

Per informazioni sulla copertura territoriale del servizio TIM TV, che è partita dalle grandi città e zone limitrofe per arrivare a coprire gran parte del territorio nazionale, è necessario collegarsi all'apposito link presente sul sito www.tim.it, contattare il "119" o chiedere al Negozio TIM presso il quale è stato acquistato il Servizio. Successivi ampliamenti della copertura territoriale del Servizio saranno comunicati alla clientela tramite idonee campagne pubblicitarie, saranno indicati sul sito Internet www.tim.it, e potranno essere verificati dal cliente anche chiamando il servizio 119.

3.3 Descrizione dell'offerta del Servizio e relativi costi

Il Servizio permetterà, previa attivazione tramite corresponsione di un Canone di Sottoscrizione di Base, la visione sul terminale di contenuti, gratuiti ovvero a pagamento, diffusi ai clienti in modalità "broadcasting". Quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- canali TV generalisti (Canale 5, Italia 1, Rete 4, , MTV Music, La 7)
- canali TV tematici (Sky News 24, SKY Meteo)

In seguito sarà possibile visionare ulteriori canali televisivi tematici, eventi sportivi e musicali, anche "live", forniti da content provider

Le formule commerciali previste per l'acquisto di contenuti a pagamento sono riconducibili alle tipologie essenziali dell'Abbonamento Premium e del Pay per View/Pay per Day. L'Abbonamento Premium può riguardare un solo canale, un gruppo di canali o tutti i canali Premium. L'acquisto in Pay per View può riguardare un singolo evento o un bundle di eventi. L'acquisto in Pay per Day potrà riguardare un singolo canale o un gruppo di canali.

3.4 Attivazione del Servizio

Sarà possibile attivare il servizio previo possesso del terminale DVB-H e di una SIM DVB-H regolarmente attivata.

Dopo l'acquisto effettuato presso i rivenditori TIM e Telecom Italia o sul sito www.tim.it il cliente, previo il pagamento del Canone di Sottoscrizione abilitante alla visione dell'Offerta Base, potrà attivare l'offerta chiamando il numero telefonico 4433 o il Servizio Assistenza Clienti di TIM 119.

Il versamento del Canone di sottoscrizione è condizione necessaria per l'accesso al servizio e consente la visione gratuita dei canali generalisti non inclusi nei pacchetti Premium. L'acquisto dei pacchetti aggiuntivi e degli eventi in pay per view è accessibile solo a clienti che abbiano già perfezionato l'attivazione del servizio attraverso l'acquisto del canone di sottoscrizione.

Nel caso in cui un cliente non abbia credito sufficiente per pagare il canone mensile di sottoscrizione di base, il servizio TIM TV verrà sospeso, ivi compreso l'accesso ad ogni contenuto premium ed in Pay per View. Non appena il cliente avrà rinnovato il canone di sottoscrizione di base il servizio riprenderà ad essere attivo in tutte le sue componenti, salvo buon fine del tentativo di riattivazione nei termini previsti.

4 Assistenza al Cliente

In relazione al Servizio **TIM TV** Telecom Italia si impegna a:

- informare i clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate;
- fornire un servizio telefonico di accoglienza, tutti i giorni 24 ore su 24, accessibile tramite 119 con chiamata gratuita dall'Italia, al quale il cliente può chiedere informazioni generali sul Servizio, comunicare reclami, segnalare guasti, ricevere assistenza tutti i giorni per risolvere eventuali problemi
- inviare il rendiconto telefonico, entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza dei pagamenti, contenente tutte le voci di costo correlate alla fruizione del Servizio, compresa la documentazione relativa agli ulteriori Abbonamenti rispetto all'Abbonamento Base al Servizio e ad ogni singolo evento a pagamento acquistato in modalità Pay per View dal cliente nel periodo di riferimento;
- dare adeguata comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali del Servizio attraverso i consueti canali quali il rendiconto telefonico ed idonee campagne informative;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente.

5. Come contattarci

E' a disposizione dei clienti, tutti i giorni 24 ore su 24, per qualsiasi esigenza lo sportello telefonico "119".

Chiamare il "119" è il modo più semplice per contattarci ma naturalmente, se il cliente lo desidera, può anche scrivere all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico.

Per coloro che navigano su Internet è a disposizione il sito www.tim.it dove, oltre ad una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, con i relativi prezzi, è attiva una casella di posta elettronica alla quale si possono richiedere informazioni.

6. Risoluzione delle controversie

Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori è derivata la sottoscrizione, il 23 luglio 2004, di un Protocollo d'intesa sulla Procedura di conciliazione on line, per la composizione extragiudiziale delle controversie tra l'Azienda e i clienti.

Per attivare la Procedura, il cliente può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo ed eventualmente presente sul territorio, la quale provvederà ad avviare la Procedura via web entrando nell'Area Privata del sito www.timxte.tim.it.

L'apposito modulo e le modalità di accesso alla procedura sono reperibili sul sito www.timxte.tim.it

Resta salvo il diritto di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta effettuato il tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 182/02/CONS.

7. Tutela dei minori

Qualora il Servizio dovesse contemplare in futuro l'erogazione di contenuti destinati ad un pubblico adulto, Telecom Italia renderà disponibile una funzione di "Parental Control". Un codice di controllo, digitato sul terminale, consentirà di impedire ai minori l'accesso alla programmazione destinata ad un pubblico adulto.