

CONDIZIONI DI QUALITÀ RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DI COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA ("CONDIZIONI DI QUALITÀ")

1. **PREMESSA**
2. **PRINCIPI FONDAMENTALI**
3. **SERVIZIO CLIENTI**
4. **SERVIZI OFFERTI**
5. **SIM COOP**
6. **UTILIZZO DEI SERVIZI COOPVOCE E LIVELLI DI QUALITÀ**
7. **MODALITÀ DI TARIFFAZIONE**
8. **MODALITÀ DI PAGAMENTO**
9. **LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**
10. **BLOCCO DELLA SIM COOP (IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)**
11. **GESTIONE DEI RECLAMI**
12. **PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**
13. **TUTELA DEI DATI PERSONALI**
14. **AMBIENTE**

ALLEGATO A: OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2022

1. PREMESSA

Nelle Condizioni di Qualità di COOP Italia Società Cooperativa, con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro 6 - 8 ("COOP Italia"), redatte in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibere 179/03/CSP, 154/12/CONS, 79/09/CSP e s.m.i. sono illustrati:

(i) i principi fondamentali di comportamento verso i clienti consumer ("Cliente/i consumer"), i clienti aziende ("Cliente/i Impresa") e le eventuali ulteriori categorie di clienti (collettivamente "Cliente/i"), dei servizi di comunicazione elettronica di COOP Italia (di seguito denominati "Servizi COOPVoce");

(ii) le condizioni generali di offerta dei Servizi COOPVoce;

(iii) i parametri di qualità dei Servizi COOPVoce;

(iv) le indicazioni che il Cliente deve seguire se non è soddisfatto.

Alle Condizioni di Qualità si affiancano i moduli, le condizioni generali di contratto, i piani tariffari, eventuali regolamenti, che disciplinano il contratto con il Cliente avente ad oggetto la fornitura dei Servizi COOPVoce da parte di COOP Italia ("Contratto").

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di COOP Italia si ispira ai principi di:

a) **Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i Clienti. Tutti i Clienti hanno diritto ad essere informati sui Servizi COOPVoce. A tal fine, COOP Italia si impegna a garantire ai Clienti una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei Servizi COOPVoce. Le informazioni sono assicurate ai Clienti dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale e dai servizi dedicati (portale internet dedicato, Servizio Clienti COOPVoce, Punti Vendita abilitati ai Servizi COOPVoce, app, salvo altre modalità che possono essere implementate da COOP Italia). Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui Servizi COOPVoce e sulle procedure da seguire, sono anche pubblicate sul sito www.coopvoce.it.

b) **Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte dei Clienti e dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori per migliorare i Servizi COOPVoce e le stesse Condizioni di Qualità. La cura e l'attenzione di COOP Italia verso i Clienti si manifesta anche nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, che si realizza nell'impegno costante nel dare riscontro ai suggerimenti

delle associazioni dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti di comunicazione elettronica offerti da COOP Italia ("Prodotti COOPVoce") e sui Servizi COOPVoce.

c) **Continuità:** erogazione dei Servizi COOPVoce nel rispetto reciproco delle regole. Salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, COOP Italia garantisce ai Clienti la regolarità e la continuità dei Servizi COOPVoce assicurandone l'erogazione per 24 (ventiquattro) ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Qualora si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, COOP Italia si impegna a cercare di arrecare ai Clienti il minor disagio ed a dare, ove possibile, comunicazione dell'intervento.

d) **Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. COOP Italia si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai Clienti. Per assicurare la massima utilità dei Servizi COOPVoce, COOP Italia eroga i Servizi COOPVoce con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard di mercato. COOP Italia si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi COOPVoce attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

e) **Uguaglianza ed imparzialità:** fornitura dei Servizi COOPVoce indistintamente a tutti i Clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale. Il comportamento di COOP Italia nei confronti dei Clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. COOP Italia garantisce l'eguaglianza del trattamento dei Clienti, fornendo i Servizi COOPVoce in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

f) **Cortesie e disponibilità:** COOP Italia presta attenzione alle necessità dei Clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. COOP Italia si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. COOP Italia fonda l'eccellenza dei Prodotti e dei Servizi COOPVoce sull'attenzione e disponibilità alle esigenze dei Clienti. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

3. SERVIZIO CLIENTI

Per qualsiasi informazione sui Servizi COOPVoce ci si può rivolgere al Servizio Clienti come segue:

- per i Clienti consumer, accedendo all'area privata dall'app o dal sito internet www.coopvoce.it o chiamando il numero 188 raggiungibile gratuitamente dall'Italia da tutti i numeri COOPVoce attivi e dai numeri di reti fisse e di reti mobili abilitate, disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24;

- per i Clienti Impresa, accedendo al portale dedicato o chiamando il numero 800334488; o è possibile consultare il sito internet www.coopvoce.it.

Per chiamare il Servizio Clienti di COOPVoce dall'estero occorre comporre il numero +393344188188 per i Clienti consumer, oppure il numero +390287119123 per i Clienti Impresa. Il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di roaming prevista. È inoltre disponibile il servizio di assistenza automatico per i Clienti consumer chiamando il numero

4243688 dall'Italia dai numeri COOPVoce e la chiamata è gratuita. Il servizio di assistenza automatico per i Clienti consumer è anche disponibile dall'estero chiamando il numero: +39 33 44 443688. È, inoltre, possibile per i Clienti consumer ottenere assistenza rivolgendosi ai Punti Vendita abilitati ai Servizi COOPVoce.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Finalità

L'obiettivo di COOPVoce è quello di offrire i Servizi COOPVoce in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero. Grazie agli accordi di roaming internazionale, i Clienti possono effettuare e ricevere chiamate anche al di fuori dell'Italia. COOP Italia fornisce, inoltre, il servizio di trasmissione dati ed il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi scritti direttamente sul telefonino. Per i costi applicabili occorre far riferimento a quanto previsto dal piano tariffario applicabile e sul sito internet www.coopvoce.it.

4.2 Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefonino, COOPVoce offre, inoltre, i seguenti Servizi:

- (i) segreteria telefonica;
- (ii) trasferimento di chiamata;
- (iii) avviso di chiamata;
- (iv) sbarramento di chiamata;
- (v) "LoSai" di COOP (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato, anche quando il telefonino è spento, fuori copertura, od occupato in altra conversazione telefonica.

4.3 Portabilità del numero mobile o Mobile Number Portability ("MNP")

4.3.1 La MNP permette ai clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a COOPVoce mantenendo il numero dell'operatore di origine.

4.3.2 Se si sceglie di portare il numero in COOPVoce si potrà, dunque, effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere SMS, MMS e dati con il numero portato ed usufruire di tutti i Servizi COOPVoce ed offerte di COOPVoce alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di tutti gli altri Clienti.

4.3.3 Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini dell'attivazione dei Servizi COOPVoce con Mobile Number Portability, è possibile consultare la documentazione disponibile presso i Punti Vendita abilitati ai Servizi CoopVoce o consultare il sito www.coopvoce.it.

4.4 Condizioni economiche

Le informazioni sui Servizi COOPVoce vengono diffuse attraverso i Punti Vendita abilitati ai Servizi COOPVoce, il materiale informativo, le informazioni telefoniche ai sensi di legge, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti di COOPVoce (numero 188 raggiungibile gratuitamente dall'Italia da tutti i numeri COOPVoce attivi e dai numeri di reti fisse e di reti mobili abilitate), ed il sito internet www.coopvoce.it. I prezzi riportati nelle offerte COOPVoce sono comprensivi di IVA, salvo diversa indicazione. Le eventuali modifiche al Contratto, incluse le eventuali modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell'offerta COOPVoce, che dovessero essere introdotte da Coop Italia secondo quanto previsto contrattualmente, verranno comunicate mediante pubblicazione sul sito www.coopvoce.it o, in subordine, a mezzo stampa o con strumenti di comunicazione elettronica o altri strumenti idonei e con le modalità previste contrattualmente, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo salvo diverso termine di legge. Il Cliente potrà recedere dal

Contratto secondo le modalità contrattualmente previste e, comunque, rese note al momento della comunicazione della modifica delle condizioni contrattuali.

4.5 Codice di condotta e servizi a valore aggiunto

COOP Italia aderisce ai principi stabiliti dal codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, che assicura, attraverso l'identificazione di una serie di misure di autoregolamentazione, il diritto d'informazione e la libertà di espressione, garantendo il pieno rispetto della tutela e della protezione dei minori.

E' possibile abilitare / disabilitare la possibilità di fruire di servizi a valore aggiunto mediante la SIM COOP secondo le procedure implementate da Coop Italia. Per ulteriori informazioni al riguardo il Cliente può consultare il sito www.coopvoce.it o contattare il Servizio Clienti di COOPVoce.

4.6 Dove richiedere i Servizi COOPVoce

Per richiedere i Servizi COOPVoce ci si può recare presso i Punti Vendita abilitati ai Servizi COOPVoce od utilizzare gli altri canali implementati da COOP Italia. Per conoscere quali Punti Vendita sono abilitati ai Servizi COOPVoce è possibile consultare il sito internet www.coopvoce.it.

4.7 Misure specifiche per utenti non vedenti / non udenti

In linea con i principi di impegno sociale che da sempre informano il proprio operato, COOP Italia implementa un'offerta specificamente destinata agli utenti non vedenti / non udenti secondo la normativa vigente. Per conoscere i termini e le condizioni e comunque per informazioni su tale offerta è possibile consultare il sito internet www.coopvoce.it, salve le altre modalità di comunicazione implementate da COOP Italia.

4.8 Trasferimento del credito residuo

COOP Italia mette a disposizione dei Clienti il servizio di trasferimento del credito residuo grazie al quale e per quanto previsto dalla documentazione contrattuale, a seguito di esplicita manifestazione di volontà del Cliente che, recedendo dal Contratto, ha chiesto la prestazione di Mobile Number Portability da COOP Italia verso un altro operatore di telefonia mobile, è possibile trasferire il credito residuo che risulti imputato alla SIM COOP e non utilizzato dal Cliente (i) al momento della disattivazione dalla Rete ed attivazione sulla rete telefonica pubblica di altro operatore di telefonia mobile, e (ii) in esito ad Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia, (iii) al netto del costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo è irrevocabile ed alternativa a quanto previsto sub 5.6.1 (v) e 5.6.2 qui oltre. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'espletamento della Mobile Number Portability da COOP Italia ad altro operatore di telefonia mobile e non ha luogo in caso di credito residuo negativo, inesistente o qualora il credito residuo non sia superiore al costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. Ove il trasferimento del credito residuo non abbia luogo per qualunque motivo e secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale, il Cliente potrà chiedere quanto previsto sub 5.6.1 (v) e 5.6.2 qui oltre, nei limiti ed ai termini e condizioni di cui a dette disposizioni. La richiesta di trasferimento del credito residuo deve essere formulata dal Cliente con specifica autorizzazione a COOP Italia a comunicare a terzi i dati relativi al credito residuo. COOP Italia non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o non corretta e/o tardiva imputazione del credito residuo da parte dell'operatore di telefonia mobile verso il quale il Cliente ha chiesto la Mobile Number Portability.

5. SIM COOP

5.1 SIM COOP

5.1.1 La SIM COOP, inserita in qualunque telefonino GSM, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata alle

chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre tutte le SIM COOP possono effettuare e ricevere chiamate da e per l'estero.

5.1.2 Al fine di tutelare il corretto uso delle risorse scarse di numerazione e in conformità con le relative disposizioni inderogabili in materia che COOP Italia è tenuta a rispettare, trascorsi 24 (ventiquattro) mesi senza che la SIM COOP sia stata ricaricata con acquisto ed attivazione di Elementi di Traffico da parte del Cliente, la SIM COOP viene disattivata e non potrà più essere riattivata od utilizzabile e la relativa numerazione mobile personale associata alla SIM COOP potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni mobili personali. Resta inteso che nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Gli eventuali Elementi di Traffico residui (escluso il Traffico, utilizzato o meno, maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) allo spirare del ventiquattresimo mese saranno soggetti alla disciplina prevista per i casi di recesso dal Contratto come previsto all'art.5.6 infra.

5.2 Attivazione della SIM COOP

Al momento dell'Attivazione, la SIM COOP è abilitata al traffico uscente ed al traffico entrante.

5.3 Imputazione del Traffico effettuato

Qualora il Traffico effettuato dovesse superare eccezionalmente gli Elementi di Traffico disponibili, tale differenza verrà imputata in occasione della prima operazione di ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

5.4 Servizi

Con la SIM COOP sono già attivabili i servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, avviso di chiamata, sbarramento di chiamata, LoSai di COOP.

5.5 Ricarica

5.5.1 Esistono diversi modi per ricaricare (le seguenti modalità sono disponibili per i Clienti consumer):

(i) utilizzando la scheda di ricarica COOP (disponibile presso i Punti Vendita abilitati ai Servizi COOPVoce);

(ii) utilizzando la carta Bancomat o PagoBancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati;

(iii) con carta di credito via internet tramite l'app CoopVoce e sul sito www.coopvoce.it;

(iv) presso i Punti Vendita abilitati al servizio di ricarica;

(v) presso le ricevitorie, gli esercizi commerciali autorizzati e tramite i sistemi previsti nella sezione "ricarica" del sito www.coopvoce.it;

(vi) utilizzando la cd. "scheda di ricarica coop premiata", ottenuta attraverso la conversione dei punti della spesa, ai termini e condizioni di cui al relativo regolamento (modalità valida solo per i Clienti consumer).

I Clienti Impresa, invece, possono ricaricare utilizzando il servizio di ricarica automatica che prevede la ricarica tramite carta di credito nel caso in cui gli Elementi di Traffico già attivati scendano sotto un determinato limite minimo (il servizio di ricarica automatica è disponibile anche per i Clienti consumer).

Il tutto secondo quanto indicato nella documentazione contrattuale e salvo ulteriori modalità indicate sul sito www.coopvoce.it.

5.5.2 Qualora si intenda effettuare un'operazione di ricarica utilizzando una scheda di ricarica COOPVoce ma, nonostante si siano correttamente eseguite le azioni necessarie, l'operazione di ricarica non vada a buon fine in quanto la scheda di ricarica COOPVoce viene utilizzata successivamente alla data riportata sulla stessa, COOP Italia, a seguito di segnalazione del Cliente ed in esito alle necessarie verifiche, consegnerà un'altra scheda di ricarica COOPVoce con traffico di ammontare analogo o provvederà ad effettuare direttamente la ricarica mediante imputazione nei sistemi COOP Italia.

5.6 Recesso - Elementi di Traffico residui

5.6.1 In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente o di COOP Italia: (i) il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a COOP Italia la SIM COOP a Coop Italia; (ii) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire

dei Servizi mediante la SIM COOP; (iii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione Mobile Personale, salva la portabilità del numero verso altro operatore mobile; (iv) COOP Italia può riassegnare a terzi la Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP, salva la portabilità del numero verso altro operatore mobile; (v) il Cliente può richiedere a COOP Italia, nei modi e termini indicati nel Contratto, che relativamente al credito residuo corrispondente ad eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino imputati alla SIM COOP e non utilizzati, a scelta discrezionale del Cliente: (a) il Cliente consumer potrà chiedere che il credito residuo venga imputato ad altra SIM COOP (il Cliente consumer potrà indicare altra SIM COOP intestata allo stesso Cliente consumer o ad altro Cliente consumer); oppure (b) il Cliente consumer potrà chiedere che venga consegnato al Cliente consumer un buono spesa COOP di importo monetario pari al credito residuo menzionato, utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata di COOP Italia indicata sul buono spesa; oppure (c) il Cliente (Cliente consumer o Cliente Impresa) potrà chiedere che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente a detto credito residuo. Nei casi sub (a), (b) e (c), gli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati saranno decurtati di sconti e/o bonus e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto.

5.6.2 Il Cliente consumer deve comunicare a COOP Italia, con le modalità indicate nel Contratto, la scelta tra le opzioni disponibili di cui sopra contestualmente all'esercizio del recesso dal Contratto ovvero, in caso di recesso dal Contratto da parte di COOP Italia, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso da parte di COOP Italia. COOP Italia darà seguito alla scelta del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta scritta del Cliente. Il buono spesa di cui sub (b) e l'importo monetario di cui sub (c), verranno consegnati in qualsiasi Punto Vendita abilitato ai Servizi COOPVoce, salva la facoltà di COOP Italia di procedere all'invio direttamente al Cliente. Per i Clienti consumer se l'importo monetario che deve essere corrisposto a titolo di credito residuo è superiore ad € 100,00 (cento/00), tale importo monetario verrà corrisposto da Coop Italia esclusivamente mediante accredito su conto corrente bancario intestato al Cliente consumer, le coordinate del quale saranno fornite dal Cliente consumer con la richiesta di restituzione del credito residuo, decurtato di eventuali costi sostenuti da Coop Italia per tale restituzione come pubblicati sul sito www.coopvoce.it o comunicati con altre modalità. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente della scelta tra le opzioni disponibili per la restituzione del credito residuo, nei modi e tempi indicati, il Cliente consumer potrà richiedere esclusivamente la corresponsione dell'importo monetario del credito residuo corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di COOP Italia risultino dai sistemi COOP Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati. Per i Clienti Impresa la restituzione del credito residuo avviene mediante corresponsione del relativo importo monetario con bonifico bancario, su conto corrente bancario intestato al Cliente Impresa, le coordinate del quale saranno fornite dal Cliente Impresa con la richiesta di restituzione del credito residuo, decurtato di eventuali costi sostenuti da Coop Italia per tale restituzione come pubblicati sul sito www.coopvoce.it o comunicati con altre modalità.

5.6.3 Resta inteso che gli Elementi di Traffico vengono considerati esclusivamente con riferimento al valore nominale risultante dai sistemi COOP Italia al momento della Evasione Effettiva da parte di COOP Italia della richiesta del Cliente di cui sopra.

5.7 Credito residuo in caso di portabilità del numero

Nel caso in cui un Cliente voglia recedere dal Contratto usufruendo della prestazione di por-

tabilità del numero verso altro operatore mobile, deve presentare apposita richiesta all'operatore mobile con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale. Nel caso di portabilità del numero verso altri operatori mobili, il Cliente può chiedere il trasferimento del credito residuo secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale e si applica la disciplina di cui all'art.4.8 supra.

6. UTILIZZO DEI SERVIZI COOPVOCE E LIVELLI DI QUALITÀ

6.1 Rete radiomobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da COOP Italia per i Servizi COOPVoce è costituita dai seguenti elementi:

- Rete di Telecom Italia per il servizio radiomobile, geograficamente estesa con copertura del territorio nazionale, costituita da stazioni radio - base per l'accesso dei Clienti ai servizi in mobilità e dalle centrali di commutazione per la gestione del traffico telefonico;
- SIM COOP per uso personale/consentito ed accesso ai Servizi COOPVoce;
- terminale radiomobile (comunemente chiamato "telefonino" o "cellulare") per la gestione delle funzionalità dei Servizi COOPVoce.

6.2 Copertura

Dalle stazioni radio base o BTS (Base Transmission Stations) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il terminale, tramite il quale si comunica. Il territorio, è suddiviso in porzioni denominate "celle" la cui copertura radio - elettromagnetica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali serve un gruppo di celle.

6.3 Parametri di qualità

Nel rispetto di quanto previsto nelle delibere Agcom 179/03/CSP, 154/12/CONS, 79/09/CSP e s.m.i., viene svolto un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi COOPVoce e sulle risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità dei Servizi COOPVoce. A tal fine sono stati individuati i seguenti parametri di qualità da rilevare ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati nell'allegato A:

- (i) tempo di attivazione del servizio voce;
- (ii) tempo di rinnovo del Traffico;
- (iii) tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai Clienti;
- (iv) reclami sull'imputazione di Traffico;
- (v) accessibilità al servizio di telefonia vocale;
- (vi) probabilità di mantenimento della connessione voce;
- (vii) probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS -C;
- (viii) tasso di risoluzione dei reclami;
- (ix) tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo;
- (x) accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM.

7. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

COOP Italia abbina alla propria offerta di Servizi COOPVoce diverse modalità di tariffazione:

- (i) a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata e/o sessione dati. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione) oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- (ii) a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- (iii) a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

Ulteriori informazioni sulle modalità di tariffazione, sui piani tariffari e sugli eventuali costi applicabili, sono disponibili:

- per i Clienti consumer, accedendo all'area privata dall'app o dal sito internet www.coopvoce.it o chiamando il servizio assistenza Clienti;
- per i Clienti Impresa, accedendo al portale dedicato o chiamando il servizio assistenza Clienti; oppure è possibile consultare il sito internet www.coopvoce.it.

Per sapere, inoltre, se un numero corrisponde ad un cliente CoopVoce si può consultare gratuitamente il servizio di trasparenza tariffaria chiamando il numero gratuito 456. Per accedere al

servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione (es. 4563311xxxxxx).

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO

8.1 Pagamento

Fruendo dei Servizi COOPVoce, l'ammontare utilizzato verrà scalato dagli Elementi di Traffico attivati residui.

8.2 Controllo degli Elementi di Traffico attivati residui

Per conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui, i Clienti consumer possono accedere all'area privata dedicata tramite app o dal sito internet www.coopvoce.it o chiamare gratuitamente dall'Italia da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP o da un numero di rete fissa o di rete mobile abilitate e digitando il numero CoopVoce: il numero 4243688 con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP, o il numero di Customer Care 188; invece i Clienti Impresa possono accedere al portale dedicato o chiamare gratuitamente dall'Italia da un qualunque terminale in cui sia inserita la SIM COOP o da un numero di rete fissa o di rete mobile abilitate e digitando il numero CoopVoce il numero 800334488. Se ci si trova all'estero, i Clienti consumer potranno chiamare gratuitamente il numero con risponditore automatico + 39 33 44 443688 o il numero di Customer Care +393344188188, mentre i Clienti Impresa potranno chiamare il numero 00390287119123. In alternativa, i Clienti consumer possono anche inviare, sia dall'Italia che dall'estero, un SMS al numero con risponditore automatico con il testo INFO SIM. In tal caso si riceverà l'informazione sugli Elementi di Traffico attivati residui via SMS.

9. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

9.1 Indagini

Per COOP Italia la soddisfazione del Cliente è di fondamentale importanza. Per questo motivo possono essere effettuate indagini periodiche continuative (su campioni rappresentativi dei diversi segmenti della clientela) attraverso le quali si predispongono programmi di miglioramento della qualità.

Le rilevazioni misurano la soddisfazione della clientela in merito:

- (i) alla qualità della rete;
- (ii) al Servizio Clienti di COOPVoce;
- (iii) ai servizi supplementari utilizzati.

9.2 Gradimento pubblicità

Data l'importanza crescente assunta dalla comunicazione è stato attivato da COOP Italia anche un programma di monitoraggio dell'efficacia e del gradimento della pubblicità.

10. BLOCCO DELLA SIM COOP (IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE)

10.1 Blocco della SIM COOP

10.1.1 Per la richiesta di blocco della SIM COOP in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, è necessario chiamare tempestivamente il Servizio Clienti di COOPVoce al numero 188 comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario. Se ci si trova all'estero, i Clienti consumer devono chiamare il numero +393344188188, mentre il Cliente Impresa deve chiamare il numero +390287119123. In questo modo la SIM COOP, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita.

10.1.2 Per richiedere la sostituzione della SIM COOP in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, dopo aver richiesto il blocco della linea, è sufficiente recarsi presso un Punto Vendita abilitato oppure chiedere informazioni al Servizio Clienti di COOPVoce chiamando il numero 188 ovvero, se ci si trova all'estero, il numero +393344188188 per i Clienti consumer, ed il numero +390287119123 per i Clienti Impresa. Per poter riattivare il numero è necessario fornire un documento d'identità e comunicare il codice fiscale e comunque seguire la procedura di identificazione prevista.

10.1.3 In caso di ritrovamento della SIM COOP bisognerà contattare il Servizio Clienti di COOPVoce e segnalare il ritrovamento:

- al numero 188 ovvero, se ci si trova

all'estero, al numero +393344188188 per i Clienti consumer,

- al numero 800334488 ovvero, se ci si trova all'estero, al numero +390287119123 per i Clienti Impresa.

L'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della SIM COOP.

10.2 Reintegro della SIM COOP per furto o smarrimento del telefonino

10.2.1 Se viene smarrito o rubato il telefonino, c'è la possibilità di mantenere il numero di telefono. Per richiedere il reintegro della SIM COOP:

- i Clienti consumer devono recarsi presso un Punto Vendita, previa denuncia dell'accaduto al Servizio Clienti di COOPVoce al numero 188 ovvero, se ci si trova all'estero, al numero +393344188188;

- i Clienti Impresa devono contattare il Servizio Clienti di COOPVoce al numero 800334488 oppure, se ci si trova all'estero, il numero +390287119123.

11. GESTIONE DEI RECLAMI

11.1 Invio dei reclami

I reclami devono essere inviati a COOP Italia tramite:

- (i) area privata dedicata accessibile dal portale internet e dall'app CoopVoce per i Clienti consumer oppure tramite il portale dedicato per i Clienti Impresa;

- (ii) contatto telefonico al Servizio Clienti di COOPVoce al numero 188 per i Clienti consumer ed i Clienti con oppure al numero 800334488 per i Clienti Impresa;

- (iii) fax al numero 800-510-511;

- (iv) e-mail all'indirizzo: comunicazioni@coopvoce.it per i Clienti consumer ovvero all'indirizzo: impresa@coopvoce.it per i Clienti Impresa;
- (v) lettera inviata a COOP Italia - Servizio Clienti, Via del Lavoro 6 - 8, 40043 Casalecchio di Reno (BO).

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono COOPVoce cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

11.2 Tempi di evasione dei reclami

11.2.1 COOP Italia si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione. In caso di particolare complessità del reclamo, COOP Italia entro l'anzidetto termine informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi previsti per dare risposta al reclamo.

11.2.2 Trascorsi 15 (quindici) giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Clienti di COOPVoce al 188 per i Clienti consumer, ovvero al 800334488 per i Clienti Impresa.

11.2.3 In caso di non corretta fornitura dei Servizi CoopVoce e/o mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia con le presenti Condizioni di Qualità, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure come previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito www.coopvoce.it nell'area Assistenza alla sezione Documenti "Informativa su indennizzi", oppure disponibili presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con altre modalità.

12. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito di un reclamo formulato con le modalità innanzi indicate e/o intenda adire l'autorità giudiziaria relativamente a diritti stabiliti da norme legislative, da delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle Condizioni di Qualità, è necessario il previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ai sensi della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.203/18/CONS e s.m.i..

13. TUTELA DEI DATI PERSONALI

13.1 Privacy

COOP Italia si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela della riservatezza dei dati dei suoi Clienti. In particolare, COOP Italia si obbliga ad adottare le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre, il trattamento dei dati relativo alle attività inerenti l'esecuzione del Contratto tra COOP Italia ed il Cliente sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

13.2 Elenchi telefonici e servizi di informazione

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta la richiesta ed il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. E' comunque possibile modificare liberamente in ogni mo-

mento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile presso i Punti Vendita e può essere reso disponibile anche sul sito www.coopvoce.it. L'utente, il cui numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, può essere contattato telefonicamente da personale addetto per scopi commerciali o di ricerche di mercato. L'utente, il cui numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, può opporsi a tali contatti telefonici iscrivendosi nel Registro Pubblico delle Opposizioni. Per ulteriori informazioni sul Registro Pubblico delle Opposizioni è possibile consultare il sito: www.registrodel-leopposizioni.it, o scrivere a: GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - INFORMAZIONI - UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA POSTALE 7212 - 00162 ROMA RM.

14. AMBIENTE

COOP Italia è impegnata in un progetto di tutela dell'ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale in cui COOP Italia opera. Per questo COOP Italia promuove al proprio interno lo

sviluppo della cultura della tutela ambientale, sensibilizzando il personale a identificare e limitare gli impatti sull'ambiente delle attività svolte e stimolando il dibattito su questi temi, al fine di coinvolgere tutti nel miglioramento continuo. L'impegno di COOP Italia, prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento in termini ad esempio di: ottimizzazione e riduzione del consumo di risorse attraverso l'impiego efficiente delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti; gestione efficace ed efficiente dei rifiuti che privilegia, il riutilizzo, il riciclo ed il recupero, tramite la raccolta differenziata, ove attuabile. COOP Italia si impegna, inoltre, a promuovere l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, per divulgare le informazioni ambientali, sia all'interno sia all'esterno di COOP Italia ed a sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni, al fine di promuovere la fiducia e la soddisfazione dei Clienti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2022

Indicatore	Misura	Obiettivi
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre-pagato).	6 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	99%
TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO	Percentile 95% del tempo di ricarica.	1 min.
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore".	70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti.	45 sec.
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.	60%
TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti.	93%
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo.	0,5%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM, andate a buon fine.	99%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS, andate a buon fine.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS).	99%
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	98,5%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS).	99%
PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti al centro SMS.	99%
TEMPO DI CONSEGNA DELL' SMS AL PRIMO TENTATIVO	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo.	5 secondi
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine.	95%