

Daily Telecom è un operatore che offre servizi di comunicazioni elettroniche mobili in Italia e all'estero tramite la modalità del Roaming Internazionale (di seguito, "i Servizi"). Daily Telecom è un operatore mobile virtuale (MVNO) e per l'erogazione dei propri servizi si avvale della rete di trasmissione e degli altri servizi tecnologici offerti da altro operatore nazionale dotato di tali infrastrutture e servizi.

Con la presente Carta del Cliente, Daily Telecom informa i suoi Clienti sulla qualità dei servizi e sui loro diritti, secondo le seguenti norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, direttiva dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179, decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Il testo della Carta del Cliente è disponibile Pressi Punti Vendita Daily Telecom e sul sito web www.dailytelecom.it.

Daily Telecom promuove inoltre ogni servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta del Cliente e garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.

I Principi

1. Eguaglianza

1. Daily Telecom fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, non operando alcuna nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2. Imparzialità

1. Daily Telecom fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3. Continuità

1. Daily Telecom assicura il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Daily Telecom si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

4. Diritto di informazione

1. I Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti da Daily Telecom. A questo fine, Daily Telecom informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire. Daily Telecom si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, in particolar modo quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei Servizi offerti ed in ogni caso al momento dell'acquisto della Carta SIM Ricaricabile.

Specificatamente, Daily Telecom informa che:

- la Carta SIM Ricaricabile è valida 12 (dodici) mesi dall'attivazione dall'ultima operazione di ricarica, fatto salvo l'utilizzo del credito residuo da parte del Cliente anche successivamente al termine indicato;

- in caso di sostituzione della Carta SIM Ricaricabile per mal funzionamento, furto, smarrimento, Daily Telecom riaccredita l'importo corrispondente al traffico prepagato non goduto sulla nuova Carta SIM Ricaricabile.

- nel caso di richiesta di portabilità del numero verso altro Operatore, Daily Telecom manterrà a disposizione del Cliente la prestazione telefonica prepagata eventualmente non fruita fino alla predetta richiesta di portabilità del numero;

- nel caso di richiesta di portabilità con contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo, Daily Telecom applicherà un costo di trasferimento pari a 1 €.

- Nel caso in cui il cliente non eserciti l'opzione di trasferimento del credito, l'eventuale credito residuo resterà a disposizione del Cliente, che potrà esercitare il diritto di rimborso o mantenerlo presso Daily Telecom, a disposizione in caso di successiva portabilità verso Daily Telecom

5. Efficienza e Partecipazione

1. Daily Telecom fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente e farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficacia del servizio.

2. Daily Telecom riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire dei Servizi in modo completo. A tal fine, Daily Telecom favorisce l'informazione in ordine alla verifica della funzionalità e dell'efficienza dei propri Servizi.

6. Cortesia e Trasparenza

1. Daily Telecom si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui Servizi offerti.



7. Tutela della Riservatezza

1. Daily Telecom si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti.
2. Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali, anche al fine di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di soggetti terzi autorizzati.
3. Il Cliente è libero di decidere di inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

Gli Standard

A) Standard: Tipologie

Gli standard generali sono gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Daily Telecom. Per verificare la correttezza nell'erogazione dei Servizi, gli stessi verranno monitorati in un periodo di riferimento non superiore a dodici mesi.

Qui di seguito sono elencati cinque indicatori di qualità, per i quali si specificano gli standard minimi che Daily Telecom intende garantire.

1. Accessibilità dei Servizi sul Territorio Nazionale: 94% di quest'ultimo;
2. Tempo di attivazione delle Carte SIM Prepagate: entro 48 (quarantotto) ore dall'invio della richiesta di attivazione;
3. Tempo medio di instaurazione della chiamata: per il 90% delle chiamate entro 5 secondi dalla formulazione del numero chiamato;
4. Tempo di risposta dell'operatore del Servizio Clienti di Daily Telecom tra le ore 8.00 e le 22.00 di ogni giorno dell'anno: per il 70% delle chiamate entro 30 secondi;
5. Tempo massimo di sostituzione della Carta SIM Ricaricabile e/o di un eventuale conseguente cambio numero, dovuto a ragioni tecniche: entro 72 ore dalla relativa richiesta presentata al Punto Vendita Daily Telecom.

B) Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

Qualora Daily Telecom in condizioni normali non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti, attraverso ricariche gratuite della Carta SIM Ricaricabile pari a 10 (dieci) euro per ogni vizio riscontrato dal Cliente. Il Cliente dovrà richiedere tale indennizzo attraverso comunicazione al Servizio Clienti, tramite lettera trasmessa a quest'ultimo. La ricarica indicata verrà effettuata entro 30 (trenta) giorni dall'accertamento positivo del disservizio. Tale accertamento dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione da parte del Servizio Clienti della suddetta comunicazione del Cliente.

C) Informazioni alla Clientela

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Daily Telecom si può avvalere dei seguenti strumenti:

- Numero nazionale del Servizio Clienti, attivo ogni giorno, dalle 8.00 alle 22.00, attraverso il quale possono essere richieste informazioni sui Servizi erogati da Daily Telecom e relative condizioni contrattuali ed economiche;
- Opuscoli e materiali informativi sui Servizi erogati presso i Rivenditori autorizzati Daily Telecom;
- Messaggi sulle confezioni delle Carte SIM Ricaricabili Daily Telecom e delle Ricariche Daily Telecom;
- Servizi informativi sul sito Internet sito www.dailytelecom.it;
- Telefonate ed SMS diretti al singolo Cliente;
- Pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

Daily Telecom si impegna ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e di per la propria clientela.

Applicazione della Carta del cliente

1. In ogni caso in cui il Cliente riscontri condotte commerciali di Daily Telecom non in linea con il contenuto della Carta del Cliente, questi può rivolgere la relativa indicazione attraverso lettera al Servizio Clienti Daily Telecom alla Casella Postale n.XX, Milano.
Daily Telecom si impegna a rispondere con rapidità e completezza alle segnalazioni dei Clienti, comunque entro 30 (trenta) giorni dalla loro ricezione.
2. Daily Telecom si impegna, altresì, ad informare la propria clientela circa la facoltà di esperire anche il tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni competente per territorio, conformemente a quanto previsto dalle delibera n. 182/02/CONS e n. 179/03/CONS.
3. Le eventuali modifiche alla presente Carta dei Clienti saranno comunicate alla clientela di Daily Telecom attraverso la diffusione del nuovo testo presso i Punti Vendita Daily Telecom e la pubblicazione sul sito internet www.dailytelecom.it.

