

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 PREMESSA
- 1.2 LA SOCIETÀ
- 1.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI
- 1.4 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
- 1.5 CONTINUITÀ
- 1.6 PARTECIPAZIONE
- 1.7 CORTESIA

2. STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI

- 2.1 STANDARD DI QUALITÀ
 - 2.1.1 OBIETTIVI
- 2.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
- 2.3 LA COMUNICAZIONE AL CLIENTE

3. LA TUTELA DEL CLIENTE

- 3.1 PROCEDURA DI RECLAMO
- 3.2 GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE
- 3.3 LA TUTELA DEI MINORI

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Premessa

La Carta dei Servizi SEAT Pagine Gialle SpA (SEAT) si pone come riferimento nei rapporti con tutta la clientela e definisce gli impegni della Società nei confronti dei Clienti stessi in relazione alla fornitura dei servizi previsti.

La Carta testimonia l'impegno della Società ad operare in modo da conseguire un continuo miglioramento dei propri standard di qualità in relazione alle esigenze e alle aspettative della Clientela e a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente.

La Carta definisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità, la tempestività da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio e fornisce indicazioni su come inoltrare alla Società segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimenti e reclami.

SEAT informerà l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed i Clienti delle variazioni ed integrazioni della Carta.

La Carta dei Servizi SEAT è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalle Delibere 179/03/CSP e 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

1.1 La Società SEAT PAGINE GIALLE

Secondo l'art. 4 dello Statuto Sociale:

“La Società ha per oggetto l'esercizio dell'industria e del commercio editoriale, tipografico e grafico in genere, svolte in qualunque forma e su qualsiasi mezzo, anche on line; la raccolta e l'esecuzione - anche per conto terzi - della pubblicità, in qualsivoglia forma e destinata a qualsiasi mezzo di comunicazione, anche in permuta di beni o servizi; la gestione di attività - anche promozionale - nel campo della comunicazione pubblicitaria e delle iniziative di relazioni pubbliche; l'esercizio, l'elaborazione e la vendita, con ogni mezzo tecnologico e con qualsiasi supporto trasmissivo, anche on line e via Internet, di ogni tipo di servizi di documentazione comunque concernenti le molteplici forme dell'attività economica, quali, esemplificativamente, le banche dati e i servizi di supporto al commercio di beni e servizi; la gestione di tutte le attività connesse al trattamento e all'esercizio dell'informazione di qualsivoglia genere e in qualunque forma svolta, ivi comprese quelle concernenti l'esercizio e la commercializzazione dei servizi di comunicazione di qualunque tipo, e quindi anche telematica ed elettronica, e con qualsivoglia strumento e modalità, inclusa la gestione di reti di comunicazione elettronica, nonché in genere di tutte le attività, produttive e commerciali, correlate, complementari o strumentali all'ambito di operatività sopra illustrato.

La Società può inoltre compiere tutte le operazioni commerciali, mobiliari ed immobiliari, industriali e finanziarie (queste ultime non nei confronti del pubblico) funzionalmente connesse al conseguimento dell'oggetto sociale; a tal fine può anche assumere, direttamente o indirettamente - in via non prevalente e nei limiti di legge -, interessenze e partecipazioni in altre società o imprese, con espressa esclusione di qualsiasi attività inerente alla raccolta del pubblico risparmio e di ogni altra attività non consentita a norma di legge”.

Nello specifico dei servizi di Directory Assistance, ai sensi della delibera 15/04/CIR art. 2, SEAT Pagine Gialle SpA è dotata di autorizzazione per l'offerta di servizi di informazione abbonati e per la rivendita di traffico telefonico.

1.3 Descrizione dei Servizi

I servizi forniti riguardano l'offerta di informazioni telefoniche relative, in particolare, agli abbonati di telefonia fissa e mobile che possono essere comunicate tramite assistente personale, via sms e altri canali di erogazione. E' compreso, su richiesta del Cliente (che viene informato del costo della chiamata), il servizio di connessione diretta verso il numero desiderato. I prezzi del servizio si trovano sul sito www.seat.it.

1.4 Eguaglianza ed imparzialità

SEAT presta i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento di tutti gli utenti prescindendo da distinzioni di razza, lingua, religione, sesso, opinioni politiche.

In considerazione di ciò, il Codice comportamentale interno degli operatori contiene l'illustrazione di questo principio, il rispetto del quale viene successivamente valutato in fase di analisi dei contenuti di eventuali reclami.

L'attività di SEAT è improntata a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità che sono anche alla base dell'interpretazione delle clausole generali e specifiche di fornitura dei servizi e delle norme regolatrici di settore.

1.5 Continuità

SEAT assicura l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni salvo le eccezioni dovute alle necessarie azioni di manutenzione o a cause di forza maggiore. In tal caso la Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per rendere minimo l'eventuale disagio dei Clienti.

1.6 Partecipazione

SEAT assicura la piena disponibilità nel rapporto con i Clienti invitandoli ad attivarsi, sia singolarmente che attraverso le Associazioni dei consumatori, per comunicare osservazioni, proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio e del rapporto stesso.

Le segnalazioni possono essere inoltrate ai seguenti recapiti:

Indirizzo: SEAT- Casella Postale 700 10 121 Torino;

numero di telefono: 800.00.12.56.

SEAT si impegna a dare un riscontro nel termine di 45 giorni.

1.7 Cortesia

SEAT impronta i rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e dichiara la disponibilità del personale a far fronte alle esigenze della clientela con la massima attenzione.

2. STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI

2.1 Standard di qualità

SEAT svolge costanti verifiche e controlli sui propri servizi al fine di assicurare un continuo miglioramento degli standard di qualità.

2.1.1 Obiettivi

SEAT si impegna a fornire tutte le informazioni presenti nei DB che gestisce. Nello svolgimento della propria attività si riferisce ai seguenti parametri individuati a garanzia della qualità del servizio offerto.

Continuità del servizio. Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno (salvo cause di forza maggiore o motivi indipendenti dalla volontà della Società). Eventuali interventi straordinari che necessitino della chiusura del servizio saranno pianificati in una fascia oraria con limitato numero di chiamate (fascia notturna) con un preavviso di almeno 7 giorni.

Tasso di efficacia della rete. SEAT utilizzando un apposito "tool" informatico, misura il numero di transazioni non andate a buon fine a causa di una interruzione di linea tra la Centrale e le Postazioni Telefoniche.

Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi. Sulla base di rilevazioni censuarie SEAT intende assicurare:

- tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20 secondi;
- percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 80%.

Numero massimo di reclami annui. SEAT si impegna a non superare il numero massimo di reclami annui pari al 10% delle chiamate gestite sui servizi offerti.

2.2 Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

SEAT sottopone a regolare analisi i propri risultati qualitativi secondo quanto richiesto dalla normativa vigente; in particolare si impegna a monitorare periodicamente i tempi di risposta, il numero annuo dei reclami e il tempo di evasione degli stessi. Tali indicatori sono pubblicati annualmente e trasmessi alle Autorità competenti.

2.3 La comunicazione al Cliente

SEAT si impegna a rendere semplici e veloci le modalità di interazione tra Clienti ed Azienda, ad assicurare la piena e chiara informazione circa le condizioni economiche (prezzi e unità di conteggio), modalità di erogazione del servizio, eventuali interventi di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio (interventi che, come già detto, si eseguono comunque in fascia notturna, con preavviso di almeno 7 giorni), attraverso mezzi di comunicazione di massa, linee telefoniche, sito web www.seat.it impegnandosi inoltre a comunicare tempestivamente ai propri Clienti ogni variazione nelle modalità tecniche di fruizione del servizio e nelle condizioni economiche.

3. LA TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Procedura di reclamo

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, violazione dei principi contenuti nella presente carta indirizzandoli a SEAT- Casella Postale 700 10 121 Torino; numero di telefono: 800.00.12.56.

Alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza: dati anagrafici, numero di telefono dal quale è stata effettuata la chiamata, nome dell'operatore, tipologia della segnalazione/reclamo, autorizzazione al trattamento dei dati personali. I dati relativi al reclamo vengono inseriti a terminale dall'operatore e alimentano un file che viene conservato sia su supporto informatico che in forma cartacea.

Entro il termine massimo di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, la Società riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti e si impegna a indicare tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate tramite una chiamata al Cliente per la risoluzione della controversia; nel caso di rigetto, la risposta è in forma scritta con indicazione delle motivazioni e delle verifiche eseguite. Di tale esito viene fatta annotazione, sul file relativo al reclamo, da parte dell'operatore. Per quanto concerne questo argomento, SEAT fa riferimento alla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni.

3.2 Garanzie offerte al Cliente

SEAT si impegna a:

- Assicurare la capacità, l'affidabilità, l'addestramento e l'esperienza degli operatori in materia di trattamento dei dati personali.
- Rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali; in particolare, nel caso in cui vi sia un trattamento di dati personali come, in via principale, succede per la gestione dei reclami da parte degli utenti del servizio di informazione abbonati, tali interessati possono esercitare il diritto di accesso con le modalità previste dall'art. 9 del Codice in materia di protezione dei dati personali, indirizzando le proprie richieste al Titolare del trattamento dei dati personali, presso la sede legale della società, indicata al precedente paragrafo 3.1.

3.3 La tutela dei minori

Nell'offerta di servizi a sovrapprezzo, la Società rende trasparenti alla clientela i servizi che presentano contenuti sensibili o suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore o rappresentare una minaccia anche indiretta alla sua sicurezza e crescita o di indurlo in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della sua naturale credulità.

La Società ha configurato i sistemi in modo tale da non permettere l'inoltro della chiamata (call completion) dal proprio servizio di Directory Assistance verso altre numerazioni a sovrapprezzo per servizi che potrebbero offrire contenuti sensibili, quali chat lines, maghi e chiromanti, ecc., attualmente riconoscibili in quanto dotati di codici di accesso 144XY-165-XY-899XY.

La Società ha già adottato un codice comportamentale interno e ne dà ampia informativa agli operatori del call center al fine di verificare esplicitamente la presenza di un minore al telefono; a seguito di risposta positiva o di non risposta vi è l'informazione esplicita che il servizio è a pagamento e la richiesta di un contatto con un adulto, se presente; in caso di ulteriore risposta negativa o di non risposta la chiamata viene conclusa automaticamente.