

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (che chiameremo anche "CdS") insieme alla Proposta, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto, stabilisce i principi e le norme che regolano il tuo rapporto con Italia Power S.P.A., riassume tutti i tuoi diritti e gli impegni che Italia Power S.P.A. prende nei tuoi confronti. In questo documento, troverai i nostri standard di qualità: potrai controllare se li abbiamo raggiunti sul sito www.italiapower.it, nella sezione "Qualità e carte servizi", o nel Conto Italia Power S.P.A. (per le offerte in abbonamento). Per noi la soddisfazione del Cliente è il valore più importante! Siamo a tua disposizione per qualsiasi necessità: puoi accedere alla tua area clienti areaautenti.italiapower.it, chiamare il nostro Servizio Clienti al numero 800 352 229 o seguirci sui social network. Ti accompagneremo sempre durante tutta la tua esperienza con Italia Power S.P.A.!

2. I nostri Principi

La nostra missione è migliorare la vita e il lavoro delle persone grazie a Internet.

Per noi, qualità e soddisfazione dei Clienti sono due valori fondamentali nella nostra strategia. Siamo sempre pronti a affrontare nuove sfide e vogliamo essere protagonisti del cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si fondano su criteri di trasparenza, correttezza e sicurezza. Ti forniremo in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni sui servizi offerti e sulle condizioni economiche.

Tutte le nostre attività si ispirano ai principi di parità dei diritti e di non discriminazione di genere, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

2.1 Le nostre promesse

Ci proponiamo di:

- erogare i servizi in modo costante, ininterrotto e senza anomalie.
- limitare al massimo, in caso di guasto o interruzione del servizio, la durata del fastidio causato.

3. La stipula del Contratto con Italia Power

Il Contratto relativo ai servizi forniti da Italia Power si considera perfezionato con l'attivazione del Servizio da parte di Italia Power che si realizzerà mediante collegamento in rete della carta SIM.

3.1 Il Contratto

È il vincolo che si stabilisce tra te e Italia Power per l'attivazione della carta SIM e l'erogazione dei Servizi Mobile ed è disciplinato da:

- Proposta di Abbonamento
- Condizioni Generali di Contratto
- Carta dei Servizi
- Offerta Commerciale e eventuali regolamenti applicativi comprese le informazioni pubblicate sul sito italiapower.it

3.2 Modalità di recesso

Il Contratto che hai sottoscritto con Italia Power ha una durata stabilita dall'Offerta Commerciale che hai selezionato e alla fine si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo che non ci comunicherai la tua volontà di recedere con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, utilizzando le seguenti modalità: i) compilando con i tuoi dati il modulo specifico disponibile in areaautenti.italiapower.it o altra comunicazione ed inviandoli, allegando copia del tuo documento d'identità o altra documentazione richiesta dalle norme vigenti, tramite:

- raccomandata A/R a Italia Power S.p.A. Via Michetti, 2 80127 Napoli (NA);
- tramite PEC all'indirizzo: italiapowerspa@legalmail.it;
- recandoti presso un punto vendita Italia Power;
- contattando il Servizio Clienti al 800 352 229

Se non sei più soddisfatto del servizio o non abbiamo risposto alle tue aspettative contattaci al 800 352 229 saremo a tua disposizione per ogni chiarimento. La tua opinione è fondamentale per noi! Ci impegneremo per rendere la tua esperienza con Italia Power sempre positiva. Se desideri recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare secondo le stesse modalità previste per la disdetta, allegando copia del documento di identità e con un preavviso di almeno 30 giorni.

Se richiedi il passaggio ad un altro operatore di rete mobile, non è necessario inviare questa comunicazione. Nel caso di recesso o disdetta, Italia Power potrà applicare eventuali commissioni il cui importo sarà indicato nel sito www.italiapower.it.

Nel caso di recesso anticipato da offerte promozionali, ti potranno essere addebitati inoltre gli sconti goduti o, in alternativa, un importo forfettario.

3.3 Variazioni delle Condizioni Contrattuali

Ti informeremo con 30 giorni di anticipo di eventuali variazioni delle condizioni contrattuali, comprese le revisioni dei prezzi per i Servizi, tramite una notifica in fattura (solo per le offerte in abbonamento), l'esposizione di un avviso presso i punti vendita e sul sito web (italiapower.it), e l'invio di un sms informativo, secondo quanto stabilito dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalle altre norme vigenti in materia, nonché in conformità alle Condizioni Generali di Contratto. Se le variazioni comportano un peggioramento della tua situazione contrattuale puoi recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi interessati dalle variazioni senza pagare penali e/o spese di disattivazione entro 60 giorni dalla data della loro comunicazione.

3.4 Prodotti offerti da Italia Power

Se sei interessato, oltre alla carta SIM, possiamo mettere a tua disposizione prodotti di alta qualità (smartphone, tablet, router Wi-Fi). Le condizioni economiche sono specificate nell'offerta commerciale che ti riguarda.

4. Italia Power e i Clienti

4.1 Elenchi Telefonici

In ottemperanza alle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, hai la possibilità di scegliere se apparire, e con quali informazioni, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Nel caso di attivazione di una SIM con un nuovo numero, per comunicare la tua preferenza dovrai compilare il modulo on-line sul sito italiapower.it.

Se non ci invii una richiesta esplicita, i tuoi dati non saranno resi pubblici e quindi non saranno presenti in nessun elenco telefonico. Nel caso di portabilità del numero mobile, se non ci invii alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite il sito italiapower.it, verranno mantenute le opzioni relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico scelte col precedente operatore.

4.2 Privacy

Hai il diritto di conoscere i tuoi dati personali, richiederne la correzione e la cancellazione, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano e di opporsi agli stessi trattamenti e di richiedere la portabilità dei tuoi dati, come stabilito dagli artt. 15-22 del Regolamento UE n. 2016/679 – GDPR, in modo autonomo accedendo a areautenti.italiapower.it o contattando i punti di riferimento indicati di seguito:

- Via Michetti, 2 80127 Napoli (NA);
- Indirizzo mail: info@italiapower.it
- Call Center: 800 352 229

Ti informiamo che, in base alle modifiche apportate al “Registro pubblico delle opposizioni”, puoi iscrivere il tuo numero anche mobile, presente o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, presente negli stessi elenchi, per opporsi alla ricezione di chiamate promozionali o all’invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale e per revocare i consensi da te precedentemente dati a tale scopo.

L’iscrizione nel Registro può essere effettuata con una delle seguenti modalità:

1. Per e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it inviando il modulo apposito disponibile nella sezione dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
2. Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
3. Tramite Web compilando il modulo elettronico disponibile nella sezione dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, dove potrai trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

4.3 Area Clienti

areautenti.italiapower.it è la parte del sito **italiapower.it** riservata ai Clienti dove puoi controllare e modificare la tua offerta e, nello specifico:

- cambiare la tua offerta (attivare servizi aggiuntivi, cambiare la modalità di pagamento scelta, ecc.)
- vedere le novità e le promozioni disponibili
- vedere il Conto italia Power, se incluso nella tua offerta, con i dettagli sui consumi
- trovare facilmente informazioni sull'offerta commerciale
- accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- chiedere informazioni sul servizio scelto e inviare richieste di assistenza e reclami tramite il servizio Assistente on-line
- trovare i contatti per comunicare con Italia Power in qualsiasi momento

4.4 Infoconsumi

Il servizio di Infoconsumi ti consente di monitorare il tuo traffico e il tuo credito in modo semplice e veloce. Puoi accedere al servizio da **areautenti.italiapower.it**, da App **areautenti.italiapower.it** o chiamando gratuitamente il 4555 (accessibile dall'Italia) e scoprire:

- per le offerte ricaricabili: il tuo credito residuo aggiornato in tempo reale e le soglie di traffico ancora disponibili per la tua offerta.

4.5 Fatturazione e modalità di pagamento

Per i clienti con offerta a consumo

Per i Servizi in modalità a consumo gli Importi Ricorrenti saranno determinati mensilmente (Importi Ricorrenti). Questi Importi Ricorrenti saranno fatturati anticipatamente ogni mese.

- Carta di Credito: nella sezione “Ricarica” della tua privata sull'app areautenti.italiapower.it;
- Altre modalità di ricarica anche online che Italia Power potrà rendere disponibili in qualsiasi momento e che saranno indicate nella tua area personale.

4.6 Modifica del profilo tariffario

Hai la possibilità di cambiare il tuo profilo e optare per una delle offerte disponibili senza alcun costo, in modo semplice e veloce tramite **areautenti.italiapower.it** o contattando il 800 352 229 secondo le indicazioni e le modalità presenti in **areautenti.italiapower.it**.

4.7 Furto o Smarrimento

Se la SIM e/o altri prodotti forniti da Italia Power, come ad esempio lo smartphone, vengono sottratti o persi, potrai richiedere il blocco della SIM e le relative misure di protezione sui prodotti applicate da Italia Power, previa denuncia alle Autorità competenti.

4.8 Frodi

Se subisci una frode o un uso illecito da parte di altri, devi sporgere denuncia alle Autorità competenti secondo le modalità previste dalla legge e mandare una copia al Servizio Clienti. Così facendo, i pagamenti relativi solo al traffico fraudolento saranno bloccati fino alla risoluzione della disputa.

Gli importi bloccati potranno essere addebitati in seguito solo se non si verifica la frode.

4.9 Controversie

Se non riesci a risolvere una controversia con i nostri canali di comunicazione abituali, puoi richiedere una conciliazione presso i Corecom o altri enti di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Puoi presentare una domanda di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb al seguente indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>. Se la conciliazione non va a buon fine, puoi rivolgerti all'AGCOM secondo quanto stabilito dalla delibera 203/18/CONS e successive modifiche o all'Autorità giudiziaria.

4.10 Servizio di Assistenza Clienti - Come contattarci per reclami e servizi extra

Offriamo un Servizio di Assistenza Clienti che puoi raggiungere anche attraverso le opzioni digitali indicate in areautenti.italiapower.it area “Assistenza”. In questo modo puoi chiedere informazioni, segnalare problemi e suggerire eventuali miglioramenti dei Servizi. Il servizio non ha alcun costo da linea fissa e da numeri mobili Italia Power. Ci adoperiamo per rendere la tua esperienza con Italia Power sempre soddisfacente, ma se vuoi presentare un reclamo puoi farlo tramite:

- Lettera raccomandata A/R indirizzata a: Italia Power S.p.A., via Michetti 2 80127 Napoli (NA)
- PEC all'indirizzo italiapowerspa@legalmail.it
- Telefono: 4555
- [areautenti.italiapower.it](#) area “Assistenza”.

Ti forniremo un codice per consentirti di monitorare in ogni momento la tua richiesta. Ci impegniamo a verificare la validità del reclamo e a comunicarti l'esito entro 45 giorni. In caso di accettazione, ti informeremo delle misure adottate per risolvere le anomalie riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una risposta scritta.

5. I nostri Servizi

5.1 Servizio Mobile

Attraverso l'infrastruttura radiomobile fornita da uno dei maggiori operatori di rete mobile italiana (in base a un apposito accordo stipulato), ti proponiamo un servizio di comunicazione mobile (voce, videochiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in

roaming internazionale). Ti proponiamo anche molti altri servizi, gratuiti o a pagamento come, per esempio, accesso alle numerazioni non geografiche, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, restrizione di chiamate in entrata ed in uscita.

5.2 Portabilità del Numero Mobile

Questo servizio ti permette di diventare cliente Italia Power senza cambiare il tuo numero di telefono. Puoi richiedere la portabilità presso i negozi o attraverso gli altri canali disponibili, compilando il "Modulo di attivazione del Servizio di Portabilità del Numero Mobile" (MNP) secondo le modalità indicate nel Regolamento di servizio allegato al modulo.

5.3 Validità SIM ricaricabile

La SIM ha una durata di 12 mesi a partire dalla data di attivazione se non effettui ricariche o 12 mesi dall'ultima ricarica o utilizzo del servizio. Dopo questo periodo Italia Power può disattivare la SIM, ma il numero di telefono rimane tuo fino a 24 mesi dall'ultima ricarica fatta per permetterti la riattivazione del servizio. Passato questo periodo la numerazione non sarà più tua e potrà essere data a altri. Eventuali termini diversi riguardanti la disattivazione delle SIM in caso di non utilizzo sono specificati nelle Condizioni Generali di Contratto che puoi trovare su italiapower.it.

5.4 Rimborso del credito residuo per offerte ricaricabili

Se decidi di recedere o disattivare l'offerta ricaricabile, il credito residuo non si perde e puoi ottenerne il rimborso:

- tramite bonifico bancario se la SIM non è attiva o se fai la richiesta in un momento successivo alla comunicazione di disdetta. Il credito ti sarà rimborsato al netto dei costi per l'emissione del bonifico indicati sul "Modulo richiesta rimborso credito residuo".

Per avere il rimborso del credito devi inviare a Italia power il "Modulo richiesta rimborso credito residuo" compilato.

Se vuoi cambiare operatore usando il servizio di MNP, puoi anche chiedere all'operatore il trasferimento del credito residuo. Il credito sarà trasferito solo dopo che sarà completata la portabilità del numero mobile a cui è collegato; se non fai la portabilità, puoi chiedere il rimborso dell'eventuale credito residuo con le modalità indicate sopra. Il credito ti sarà restituito al netto di ricariche gratuite eventualmente incluse nell'offerta attiva o da promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per sapere come e quando avrai il rimborso contatta il Servizio Clienti al numero 4555.

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Tempo di attivazione

Ti garantiamo che la SIM e i servizi associati saranno attivi entro 48 ore dal ricevimento della stessa. Se ci fosse un ritardo dovuto a Italia Power, potrai richiedere gli indennizzi stabiliti al punto 6.3.

6.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In caso di malfunzionamento del servizio ci adoperiamo a ripristinarlo entro 72 ore dal giorno successivo alla comunicazione. Solo in situazioni di particolare difficoltà e/o dovute a cause di forza maggiore, potrebbe essere necessario un tempo di intervento maggiore alle 72 ore. Hai la possibilità di richiedere un risarcimento nel caso in cui la tempistica sopra indicata non venga osservata.

6.3 Indennizzi

Hai diritto a richiedere i seguenti indennizzi in caso di disservizi:

- Attivazione del servizio: 6 euro al giorno per ogni giorno di ritardo (fino a un limite di 60 euro)
- Irregolare funzionamento del servizio: 10 euro una tantum
- Reclami relativi agli importi fatturati sul Conto Italia Power: 6 euro al giorno per ogni giorno di ritardo (fino a un limite di 80 euro)
- Ritardo portabilità del numero, a decorrere dal 1 gennaio 2013 secondo la Delibera n. 147/11/CIR e solo previa richiesta del Cliente: 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino a un massimo di 50 euro). L'indennizzo non spetta per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; per ritardi maggiori l'indennizzo viene calcolato tenendo conto di tutti i giorni di ritardo inclusi i primi due. In caso di errore imputabile a Italia Power nella registrazione dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno subito e del mancato guadagno, forfettario e globale, pari a 50 Euro.

Se vuoi richiedere il rimborso, puoi contattare il numero 4555 o inviare una raccomandata A/R alla Italia Power, via Michetti 2 80127 Napoli (NA). Italia Power ti restituirà l'importo dovuto con una nota di credito (fuori campo Iva) o con un credito di traffico telefonico a seconda dell'offerta che hai scelto. Per garantire la qualità dei servizi che offriamo, usiamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione stabiliti dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità con le disposizioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in base ai risultati ottenuti nell'anno solare precedente, tenendo conto dei feedback dei Clienti e dei controlli periodici. I risultati semestrali e annuali sono pubblicati regolarmente sul sito italiapower.it e comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

7. Nota

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.italiapower.it, dove sono presenti anche le Condizioni Generali di Contratto e l'Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679. Questo documento è stato elaborato in conformità a quanto stabilito dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, senza pregiudizio della disciplina contrattuale applicabile al rapporto con la società.