

Carta dei Servizi di Telefonia Mobile

Premessa

La presente Carta dei Servizi è vincolante per spusu Italia s.r.l. ("spusu") nei confronti dei propri clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti di fornitura dei propri servizi. Alla presente Carta dei Servizi si affianca il Contratto che regola i termini e le condizioni di utilizzo dei servizi offerti e disciplina i rapporti contrattuali tra spusu e il cliente.

spusu fornisce alla propria clientela servizi mobili di telecomunicazione nel rispetto dei principi indicati all'articolo 3 della Delibera n. 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare spusu:

- orienta la propria attività al rispetto del principio di uguaglianza, ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- redige e interpreta le clausole contrattuali alla luce di tali principi. In base a questi ultimi essa interpreta altresì le norme che regolamentano il settore;
- riconosce che gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa ed esaustiva sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei propri servizi. La diffusione di qualsiasi informazione ai clienti avviene secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà contrattuale.

I Servizi

spusu offre servizi di comunicazione mobile all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili di operatori partner. I Servizi sono regolamentati tramite il contratto che hai firmato, le tariffe ad esso collegato, la trasparenza tariffaria. I punti più importanti:

- spusu offre delle tariffe ricaricabili che possono essere acquistate attraverso i nostri canali di distribuzione come il nostro sito web;
- puoi ricaricare la tua scheda SIM automaticamente o manualmente e hai a disposizione vari metodi di pagamento;
- pagamenti ricorrenti (carta VISA/MasterCard, PayPal, PostePay, SEPA per i vecchi clienti) saranno addebitati 3 giorni prima dell'inizio del periodo di fatturazione seguente;
- il periodo di fatturazione è di un mese solare;
- in linea di massima con spusu non hai una durata minima di contratto;
- la disdetta entra in vigore alla fine del periodo di fatturazione in corso;
- se non ricarichi la tua scheda SIM per 15 mesi, la tua SIM viene automaticamente disattivata;
- spusu calcola lo scatto in modo preciso: al secondo e al kilobyte;
- numeri d'emergenza italiani e il numero unico d'emergenza (NUE) 112 sono gratuiti;
- puoi nascondere il tuo numero di telefono;

- puoi farti inserire nell'elenco telefonico;
- le modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto e della presente Carta dei Servizi ti saranno comunicati 30 giorni prima della loro applicazione.

Contratto – Come posso concludere un contratto con spusu?

Puoi concludere un contratto con noi:

- ordinando una scheda SIM tramite i nostri canali di distribuzione
- ricaricando la tua scheda SIM attuale
- cambiando la tua tariffa

In tutti questi casi menzionati ci presenti un'offerta e accetti le *Condizioni Generali di Contratto* e la *Trasparenza Tariffaria*. Il tuo contratto ha validità dal momento in cui ricevi la nostra conferma e completi correttamente la registrazione.

I Corrispettivi

Con le tariffe prepagate è necessario ricaricare la scheda SIM con del credito prima di usarla. Il credito è disponibile in diversi tagli, che possono essere acquistati sia online sia nei punti vendita Mooney.

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei Servizi sono riportate al seguente link: www.spusu.it/condizioni.

Scatto – Come viene calcolato lo scatto?

In linea di massima, la fatturazione dei costi di connessione inizia non appena viene stabilita una connessione e termina quando questa viene scollegata di nuovo. La fatturazione dei minuti inizia quindi non appena ti colleghi al destinatario chiamato, nel momento in cui si apre la chiamata, o scatta la casella vocale, e termina non appena tu o il destinatario terminate la chiamata e riagganciate.

Per i collegamenti dati, la fatturazione inizia dal primo byte utilizzato e termina non appena questo collegamento viene interrotto.

Con la tua tariffa spusu hai lo scatto al secondo (1/1). Ciò significa che ti addebitiamo i minuti che utilizzi conteggiando esattamente i secondi reali utilizzati. I dati vengono inoltre detratti e addebitati al kilobyte. Gli SMS vengono detratti o addebitati per ogni messaggio che hai inviato. Per il calcolo degli SMS considera che un SMS è composto da un massimo di 160 caratteri.

Modalità di pagamento – Come posso pagare con spusu?

A seconda della tariffa, hai le seguenti possibilità di pagamento:

- Carta di credito VISA/MasterCard
- PayPal
- PostePay
- Nei punti vendita Mooney

Se hai scelto una modalità di pagamento ricorrente (carta VISA/MasterCard, PayPal, PostePay o SEPA per i vecchi clienti), la tua tariffa sarà rinnovata automaticamente. I costi ti saranno addebitati 3 giorni prima dell'inizio del prossimo periodo di fatturazione.

Controllo costi – Dove posso vedere quanto consumo?

Puoi tenere sotto controllo i tuoi costi su www.spusu.it/login. spusu detrae l'IVA per tutti gli acquisti effettuati.

Qualità dei Servizi - Indennizzi

spusu si impegna a fornire i Servizi agli utenti in modo continuo, regolare e senza interruzioni fatte salve le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria nonché gli eventi dovuti a cause di forza maggiore o indipendenti dalla volontà di spusu.

Per poterti garantire un servizio telefonico della massima qualità, potremmo aver bisogno di tanto in tanto di fare dei lavori di manutenzione.

Ti assicuriamo che faremo del nostro meglio per evitare qualsiasi disturbo e arrecare il minor disagio possibile. Se dovessi avere dei problemi con i nostri servizi, ti chiediamo di segnalarlo subito al nostro servizio clienti chiamando il 378 010 1000.

In caso di mancato rispetto degli standard sottoindicati ti accrediteremo un rimborso proporzionale alla durata del malfunzionamento e/o ritardo secondo quanto riportato nella seguente tabella:

Indennizzo		
Casistica	Descrizione e/o durata prevista	Indennizzo in €
Ritardo nel tempo di attivazione del servizio	Dopo aver inviato un SMS con il tuo codice d'attivazione, la tua scheda SIM deve essere attivata entro 2 ore.	7,50 € per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso	Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 24 ore.	7,50 € al giorno per ogni giorno di sospensione
Ritardo nella portabilità del numero da parte di spusu	La portabilità del tuo numero deve essere effettuata entro 2 giorni lavorativi a partire da quando comunichi al tuo vecchio operatore i dati corretti e completi legati alla portabilità	2 € al giorno fino a un massimo di 50€
Ritardo per reclami relativi ad un malfunzionamento	Se ci segnali un malfunzionamento del nostro servizio utilizzando i contatti indicati qui sotto, dobbiamo risponderti entro 6 giorni lavorativi	2€ per ogni 6 giorni lavorativi fino a un massimo di 60€
Malfunzionamento del servizio	Irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a spusu	2 Euro per ogni giorno lavorativo di malfunzionamento, fino a un massimo di 10 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiore a 2 giorni lavorativi)

Contatti – Come posso raggiungere spusu?

Se hai delle domande o dei problemi noi ci siamo! Ci puoi raggiungere a questi contatti (customer service) e saremo lieti di aiutarti:

🌐 www.spusu.it

📞 378 010 2000

✉ ciao@spusu.it

☎ 378 010 1000

Attivazione della scheda SIM – Quando posso attivare la mia scheda SIM

Dopo aver effettuato correttamente la registrazione e una volta ricevuta la scheda SIM, puoi procedere e attivarla. Il periodo di fatturazione è sempre di 30 giorni.

Servizi a pagamento – Posso raggiungere i servizi a pagamento aggiunto con spusu?

In base alla disponibilità tecnica, l'accessibilità dei servizi a pagamento è disattivata in automatico. Hai tuttavia la possibilità di modificare questa funzione nel tuo profilo su www.spusu.it e quindi di attivare i servizi a pagamento.

Chiamate d'emergenza – Posso effettuare chiamate d'emergenza?

Puoi chiamare gratuitamente tutti i numeri d'emergenza e il numero unico europeo (NUE) 112. Ti informiamo che in caso di chiamate d'emergenza, i tuoi dati di localizzazione e il tuo numero di telefono possono essere inoltrati al rispettivo centro delle chiamate d'emergenza.

Nascondere il numero – Posso nascondere il mio numero di telefono per chiamate in uscita?

Hai la possibilità di nascondere il tuo numero di telefono in ogni momento per le chiamate in uscita.

Le chiamate d'emergenza costituiscono un'eccezione, in questo caso non è consentito nascondere il proprio numero.

Diritto di recesso – Come posso recedere dal mio ordine?

Se hai fatto un ordine online, per telefono, e-mail o chat hai 14 giorni di tempo per poter recedere dal tuo contratto. Questo periodo inizia quando ricevi la nostra conferma di contratto.

Potrai in ogni caso recedere dal tuo contratto in qualsiasi momento e senza nessun costo, inviando una comunicazione scritta a ciao@spusu.it accedendo alla sezione aerea clienti (www.spusu.it/login) con preavviso di almeno 6 giorni lavorativi prima dell'inizio del periodo successivo di fatturazione unitamente ai dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità utilizzando il seguente modulo: www.spusu.it/condizioni.

Restituzione del Credito residuo in caso di cessazione dal Contratto

In caso di risoluzione o recesso dal contratto, disattivazione della SIM o richiesta di portabilità del numero mobile, l'eventuale credito telefonico residuo sulla SIM, sarà integralmente restituito con la stessa modalità di pagamento da te scelta in relazione ai Servizi attivati.



Ad ogni domanda c'è una risposta!

☎ 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ ciao@spusu.it

Segnalazioni e Reclami – A chi mi posso rivolgere?

Per qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, puoi contattare senza oneri il Servizio Clienti ai contatti indicati al seguente sito: www.spusu.it/contatti (e-mail: ciao@spusu.it; PEC: spusu@pec.it) o inviare una segnalazione a spusu Italia s.r.l. / Via Privata Stefanardo da Vimercate, 28 - 20128 Milano (MI).

Nel reclamo/segnalazione dovrai indicare almeno il tuo numero di telefono, l'oggetto del reclamo/segnalazione, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati, e ogni altra informazione o documento utile per la gestione del reclamo/segnalazione. spusu si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, spusu ti informerà entro il predetto termine dello stato di avanzamento delle verifiche effettuate.

Qualora spusu non rispetti il suddetto termine di 45 giorni, potrai ottenere un indennizzo di 2 Euro per ogni 6 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro.

Qualora non ti riterrai soddisfatto dell'esito del reclamo/segnalazione, potrai promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM: <https://www.agcom.it/elenco-corecom>), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 203/18/CONS) anche illustrate sul sito AGCOM: <https://www.agcom.it/competenze/consumatori/controversie-tra-utenti-finali-e-fornitori-di-servizi-di-comunicazioni-2023/procedura-di-conciliazione>, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per l'anno 2024 (Delibera AGCOM 23/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024
Reclami sugli addebiti	Il rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.	1,0 %
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura ¹	2 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	98,0 %
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	98,5%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,2%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete LTE dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,2%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	98%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	99,1%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	99%

¹ Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.