



OMNITEL: 4 milioni di clienti, soddisfatti e tutelati

Presentata oggi alle Associazioni dei Consumatori la Carta del Cliente Omnitel

Roma, 10 luglio 1998 - Presentata quest'oggi alle Associazioni dei Consumatori la *Carta del Cliente Omnitel*, uno strumento che regola in modo innovativo i rapporti dell'azienda con la propria clientela. La Carta stabilisce gli standard di qualità del servizio fornito, i criteri per la loro misurazione e gli indennizzi in caso di mancato rispetto.

Nei prossimi giorni la Carta sarà consegnata alle Autorità competenti, per poi essere depositata al Ministero per le Comunicazioni. Successivamente sarà messa a disposizione di tutti i clienti Omnitel.

Un documento innovativo che è ancora più importante oggi che Omnitel, l'operatore GSM con il tasso di crescita più rapido, è il quarto gestore europeo avendo raggiunto quota 4 milioni di clienti. Clienti particolarmente soddisfatti anche in considerazione delle misurazioni esterne sul livello di assistenza che continua a mantenersi alto, così come continuano i riconoscimenti al Customer Care di Omnitel.

"Abbiamo pensato la *Carta del Cliente* come un'ulteriore momento di crescita del rapporto cliente-azienda. Non ci siamo infatti fermati ai minimi requisiti di legge, ma abbiamo voluto innovarlo redigendo un documento che non solo definisce i diritti del cliente, ma una serie precisa di impegni dell'azienda nei suoi confronti. Negli eventuali casi in cui tali impegni non dovessero essere rispettati Omnitel compenserà il cliente economicamente, imponendosi delle sanzioni." Ha così commentato l'Amministratore Delegato, Silvio Scaglia.

La *Carta del Cliente* è divisa in tre parti: i **principi** a cui è ispirato il rapporto di Omnitel con i propri clienti, gli **standard** previsti per il servizio e gli **strumenti** che consentono di tutelare il rispetto dei contenuti della Carta.

Innanzitutto i **principi**: eguaglianza dei diritti dei clienti, imparzialità nel trattamento, continuità del servizio, diritto di scelta tra le offerte commerciali e impegno del gestore ad una comunicazione chiara, presente ed efficace, partecipazione del cliente al monitoraggio sulla funzionalità ed efficienza delle prestazioni fornite dal servizio, qualità del servizio, cortesia. Omnitel inoltre si impegna ad informare e consultare, in tutti i casi in cui ciò si rendesse opportuno, le Associazioni rappresentative degli interessi dei Consumatori per rendere pienamente operativi i principi a cui si ispira l'intero progetto.

Gli **standard qualitativi** riguardano gli aspetti generali e specifici del servizio. Standard generali:

	Indicatore di qualità	Standard garantito
A.	Accessibilità della rete radiomobile per chiamate effettuate in aree coperte	94%

B.	Tempo di attivazione delle SIM	70% entro 6 ore
C.	Accuratezza della fatturazione	0.5 reclami riscontrati ogni 100 abbonamenti
D.	Chiamate per le quali si ha una conversazione mediamente non disturbata in modo percettibile	90%
E.	Conversazioni mantenute senza interruzione in aree di copertura	90%
F.	Tempo medio di instaurazione chiamata	90% entro 9 secondi
G.	Tempo di risposta del 190	70% entro 40 secondi
H.	Numero dei reclami per SIM	9 reclami ogni 1000 SIM
I.	Tempo di definizione dei reclami di fatturazione	90% entro 90 giorni
J.	Disponibilità del servizio (percentuale di canali radio mediamente in servizio)	98%

Standard specifici:

	Indicatore di qualità	Standard garantito
1.	Tempo massimo di attivazione delle nuove SIM (servizi di fonia)	Entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta formale di abbonamento
2.	Tempo per la restituzione del traffico prepagato in caso di furto, smarrimento e danneggiamento di Sim Ricaricabile	entro 3 giorni
3.	Tempo massimo di accredito (disattivazioni ed indennizzi)	entro 90 giorni

4.	Tempo per la risoluzione del reclamo di fatturazione	120 giorni
5.	Tempo massimo di sostituzione della carta SIM	Entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta presentata al dealer Omnitel

La sezione relativa agli standard specifici del servizio comprende anche gli **indennizzi**, la parte più innovativa dell'intero documento. Omnitel si impegna infatti a rimborsare ai clienti, per ritardi di attivazioni o sostituzioni, importi di 10.000, 20.000 o 40.000 lire per ogni giorno di ritardo.

Omnitel continuerà a controllare gli aspetti rilevanti delle modalità di fornitura del servizio con indagini periodiche a campione su gruppi di clienti, con riferimento ai tre ambiti della qualità della rete, dell'assistenza al cliente e del materiale informativo fornito dall'azienda.

Omnitel diffonderà l'informazione sulla *Carta del Cliente* attraverso vari strumenti tra cui il numero breve 190, le pubblicazioni aziendali, materiale informativo sul punto vendita, il sito .

Per la vigilanza e la corretta applicazione della *Carta*, è stato istituito in Omnitel un Osservatorio del quale fanno parte rappresentanti indicati da Omnitel e rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.

I reclami della clientela che ritenesse l'operato di Omnitel difforme dai principi contenuti nella *Carta del Cliente* possono pervenire ad Omnitel per via postale, per fax, per telefono al 190 o per posta elettronica.