

# LA CARTA DEI SERVIZI DI LYCATEL (IRELAND) LTD

## INDICE

1. LYCATEL (IRELAND) LTD e la Carta dei Servizi
2. Chi siamo
3. I nostri principi
4. I nostri impegni
5. I nostri standard di qualità
6. Gestione reclami
7. Come Contattarci
8. Schede Carte

### **1 – LYCATEL (IRELAND) LTD e la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di Lycatel (Ireland) LTD recepisce le delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La Carta è pubblicata sul sito [www.lycatel.com](http://www.lycatel.com)

Il nostro Servizio Clienti è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base a cui sono forniti i servizi di TLC.

### **2 – Chi siamo**

Lycatel (Ireland) Ltd e’ una società irlandese, presente nel mercato delle telecomunicazioni: carte prepagate internazionali.

La sede legale è al 11-12 Warrington Place, Dublino 2, Irlanda, Partita I.V.A. IE6377730V.

Per ricevere maggiori informazioni su Lycatel (Ireland) Ltd e/o sulle altre Aziende del Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web [www.lycatel.com](http://www.lycatel.com).

La nostra missione è di essere un operatore di telecomunicazioni competitivo per un mercato globale. Vogliamo, quindi, fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed economici per il mercato nazionale e internazionale. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e la nostra società e l’intera organizzazione sono proiettate verso il mercato.

### **3 - I nostri principi**

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

**Trasparenza, chiarezza e tempestività:** adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti I

Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

**Partecipazione:** ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo

suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi.

**Continuità:** nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

**Efficienza ed efficacia:** l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

**Obiettività e giustizia:** le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

**Uguaglianza e imparzialità:** forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

**Cortesia e disponibilità:** i nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre richieste.

#### **4. I nostri impegni:**

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- fornire un servizio telefonico di assistenza, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche di offerta, idonee campagne informative. Inoltre, il nostro Servizio Clienti è al servizio per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali;

#### **5 - I nostri standard di qualità**

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni parametrici importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati

#### **6 - Gestione reclami**

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati al servizio clienti.

Conseguentemente Lycatel (Ireland) Ltd provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

E' facoltà del cliente, ai sensi dell'art.3 della Delibera 173/07/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure – in alternativa – dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con noi lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria dovrete promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

#### **7 – Come contattarci.**

E' a vostra disposizione, per qualsiasi vostra esigenza lo sportello telefonico del nostro servizio clienti che vi fornisce anche tutte le informazioni commerciali su prodotti

Chiamare il servizio clienti è il modo più semplice per contattarci.

Il nostro servizio clienti e' a vostra completa disposizione per segnalare eventuali disservizi tecnici. Per coloro che navigano su Internet sono a disposizione il sito Lycatel per una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, con I relativi prezzi.

#### **8 – Le nostre Carte.**

Lycatel (Ireland) Ltd commercializza carte prepagate, da utilizzare entro la data di scadenza.

“**Carte telefoniche prepagate**”, sono utilizzate da tutti i telefoni pubblici di dotati di appositi lettori e sono disponibili in tagli da 5€ e 10€, acquistabili presso tabaccherie, edicole ed altri servizi commerciali o online sul sito internet [www.lycatel.com](http://www.lycatel.com). Per I piani tariffari e I costi delle carte ci si rifa' alle condizioni generali di contratto.