VEI s.r.l.
Via Jervis 13, 10015 Ivrea (TO) - Italia
Servizio clienti 192121-800.688.788
www.ho-mobile.it

Carta del Cliente ho. Mobile

Introduzione

La **Carta del Cliente** è uno strumento di trasparenza e di tutela dei consumatori e definisce:

a. I principi fondamentali cui ho. si ispira nell'offerta dei propri servizi;

b. Gli standard qualitativi del servizio;

a. La tutela che i Clienti possono ottenere qualora ho. non rispetti i principi e gli standard fissati.

Puoi consultare la Carta del Cliente sul sito **ho-mobile.it/per-il-cliente** dove sono presenti anche le **Condizioni Generali di Contratto** sulle quali potrai trovare tutte le altre informazioni che regolano il tuo rapporto con ho.

ho. adotta la presente **Carta del Cliente** in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali in materia, elencate per tua conoscenza di seguito:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L.31.07.1997 n. 249, D.lgs. 01.08.2003 n. 259, delibera AGCOM n. 179/03/CSP, delibera AGCOM 23/23/CONS, delibera AGCOM 79/09/CSP e s.m.i.

2. L'azienda

ho. è un brand di VEI S.R.L.
VEI S.R.L., (di seguito VEI), è una società del gruppo Vodafone, Direzione e Coordinamento Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO), Partita IVA n. 11652160018, con capitale sociale 10.000 Euro.

3. Principi fondamentali

Trasparenza e Semplicità

ho. parla alle persone in modo semplice e diretto.

Non ama i giri di parole e il nostro servizio clienti telefonico e il sito Internet **ho-mobile.it** ti permetteranno di conoscere in ogni momento tutte le informazioni di cui hai bisogno per acquistare le nostre offerte, utilizzare il servizio o per scegliere di andare via.

Ascolto e Comprensione

ho. crede che l'ascolto dei bisogni dei propri clienti sia la chiave per soddisfarli. Tramite l'ascolto delle tue esigenze e dei tuoi problemi ci impegniamo a migliorare costantemente il nostro servizio e gli strumenti che usi quotidianamente per gestirlo.

Uguaglianza ed Imparzialità

ho. non fa distinzione dei propri clienti sulla base di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche e si ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Anche per questo offriamo il servizio di telefonia a speciali condizioni per i nostri clienti appartenenti alle categorie svantaggiate.

Continuità ed Efficienza

ho. si impegna ad assicurare un servizio di qualità per 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno. In ottica del continuo miglioramento del servizio possiamo effettuare interventi di miglioramento, di manutenzione e di riparazione ordinaria e straordinaria. In questi casi, quando possibile, ti informeremo anticipatamente in caso di interruzioni del servizio dovuti a questi interventi.

4. Assistenza clienti

Per qualsiasi informazione sul nostro servizio puoi consultare il sito **ho-mobile.it** o contattare il servizio di assistenza clienti ho. attraverso i seguenti strumenti.

1. Numero di assistenza clienti 19.21.21

2. Numero di assistenza all'attivazione 800.688.788

3. APP ho.

4. Area riservata sul sito Internet ho-mobile.it

5. Servizio gratuito dall'Italia per credito residuo, contatori e per conoscere i dettagli dell'offerta attiva 4.21.21

6. Servizio gratuito di trasparenza tariffaria 42.11.12

7. Servizio gratuito per supporto alla configurazione dell'APN per la navigazione in internet 42.11.13

8. Servizio per informazioni sullo stato della portabilità per clienti che hanno che chiamano da numero provvisorio 42.11.11

9. Siamo al tuo fianco anche quando viaggi all'estero. In questo caso, per contattare il Servizio di Assistenza dall'estero devi chiamare il +39 3464448921

Nelle offerte 5G è incluso in test il nostro servizio di assistenza premium tramite Whatsapp. È possibile ricevere gratuitamente informazioni commerciali e assistenza anche in chat al numero **3792220618**. Il servizio è in fase di test e non costituisce parte integrante del costo corrisposto per l'offerta 5G.

5. Portabilità del numero (Mobile number portability – MNP)

Puoi decidere di passare ad ho. scegliendo un nuovo numero o mantenendo il tuo attuale numero di telefono grazie al **Servizio di Portabilità** (Mobile Number Portability). Se scegli il Servizio di Portabilità potrai effettuare e ricevere chiamate, SMS e traffico dati con il numero portato, ed usufruire di tutti i servizi e le offerte ho.. Trovi tutte le informazioni che devi conoscere sul Servizio di Portabilità nelle Condizioni Generali di Contratto disponibili sempre sul sito **ho-mobile.it/per-il-cliente**.

6. Qualità

a. Descrizione infrastruttura

L'infrastruttura utilizzata da ho. per offrirti il servizio di telefonia mobile è messa a disposizione da Vodafone Italia S.p.A., operatore di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso stipulato tra VEI e Vodafone S.p.A.. Alla SIM che usi viene associato un numero di telefono. Potrai utilizzare il Servizio effettuando delle ricariche di credito telefonico. Anche in caso di esaurimento del credito potrai continuare ad utilizzare la SIM per ricevere chiamate e SMS ma non per effettuarle o inviarli.

Nel caso in cui tu vada in credito negativo, alla prima ricarica che effettuerai ti addebiteremo la differenza. Ricordati che puoi utilizzare il servizio di telefonia mobile solo per uso personale.

b. Indicatori di qualità e obiettivi per l'anno 2025

ho. Adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alle delibere AGCOM n. 23/23/CONS e n. 79/09/CSP e s.m.i. elencati di seguito:

• **Reclami sugli addebiti:** Rapporto tra numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero media di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.
Obiettivo ho.: non oltre il 5% del numero medio di SIM attive

• **Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo misurato in ore, che intercorre tra làora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Obiettivo ho.: almeno il 95% delle attivazioni entro 24 ore.

• **Accessibilità al servizio voce**

- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete GSM;
- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete UMTS;
- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traff ico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;
- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traff ico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;
- Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traff ico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Obiettivo ho.: 98,5% delle chiamate e delle connessioni dati a commutazione di pacchetto andate a buon fine.

• **Probabilità di mantenimento della connessione voce:**

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
- Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Obiettivo ho.: Mantenumento del 98,1% delle connessioni voce

- **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore:**

-"Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto per presentare un reclamo

Obiettivo ho.: 100 secondi

- "Tempo di attesa" intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il ser vizio richiesto.

a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

Obiettivo ho.: 45 secondi

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Obiettivo ho.: 55%

Tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Obiettivo ho.: 95%

7. Recesso

Ai sensi della normativa vigente, puoi recedere in ogni momento dal contratto ho. Nelle condizioni Generali di Contratto che trovi su **ho-mobile.it/per-il-cliente**, sono presnti tutte le informazioni e le modalità di recesso.

8. Disattivazione carta SIM e riconoscimento del credito residuo in caso di recesso e MNP

Il numero di telefono associato alla SIM ho. è valido per 11 mesi dall'attivazione o dall'ultima ricarica, più un ulteriore mese per la sola ricezione delle chiamate. Trascorso tale periodo, la SIM viene automaticamente disattivata. In caso di disattivazione della SIM o recesso puoi lasciare l'eventuale credito residuo sui sistemi ho. e richiederne la restituzione in denaro entro i termini di prescrizione. In caso di portabilità verso altro operatore, invece, puoi gestire il credito residuo in due modi:

1. Chiedere il trasferimento sulla SIM del tuo nuovo gestore
2. Lasciarlo sui sistemi ho. e richiederne la restituzione in denaro fino al momento della prescrizione

Sul sito **https://ho-mobile.it/supporto** o chiamando il **Servizio di Assistenza Clienti** puoi conoscere in dettaglio le modalità e i termini di restituzione.
Ricordati che in caso di portabilità verso un altro operatore, se il tuo credito residuo è inferiore o uguale ai costi di trasferimento lo lasceremo sui sistemi ho. e potrai fare richiesta di restituzione in denaro. In caso di sostituzione della SIM per malfunzionamento, furto o smarrimento, trasferiremo il credito non utilizzato sulla nuova SIM ho.

9. Blocco della sim in caso di smarrimento, furto o sospetto di manomissione

In caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione della SIM puoi:

1. contattare tempestivamente il Servizio di Assistenza Clienti 19.21.21 o 800.688.788 e comunicare l'accaduto ed i dati dell'intestatario (n. telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione);
2. sospendere la SIM accedendo all'area riservata sul sito ho-mobile.it

A seguito della richiesta, la SIM verrà immediatamente sospesa. Potrai successivamente chiederne la sostituzione, mantenendo il numero telefonico e il credito residuo disponibile secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.
Trovi ulteriori informazioni e dettagli su cosa fare in caso di furto sul sito **ho-mobile.it/supporto**

Se ritrovi la SIM devi contattare il **19.21.21** o **800.688.788** e segnalare il ritrovamento.
L'operatore ti darà le informazioni, le istruzioni e l'assistenza necessari per sbloccare la SIM precedentemente sospesa.

10. Reclami

Se in qualsiasi momento pensi che non stiamo rispettando i principi e le disposizioni contenuti in questa **Carta del Cliente** o nel resto della documentazione che regola il tuo rapporto con ho. puoi presentare un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

1. chiamando il Servizio Clienti al numero **19.21.21**;
2. inviando un reclamo scritto al **Servizio Clienti ho. c/o Comdata Group - Casella Postale 17, 14100 Asti (AT)** o via PEC scrivendo a **ho.supporto@legalmail.it**

Una volta effettuato il reclamo, potrai ricevere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica chiamando il **Servizio Clienti** al numero **19.21.21.** In caso di rigetto del reclamo, ho. ti informerà sulle motivazioni e sugli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Per i casi più complessi, sempre entro 45 giorni verrai informato sullo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

11. Indennizzi

Nel caso in cui ho. non rispettasse gli standard di qualità indicati al punto 6 per motivi imputabili a ho. stessa potrai richiedere un indennizzo facendone richiesta entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard, secondo i seguenti termini:

• **Reclami sugli addebiti:** Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.
Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

• **Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore.
Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

• **Ritardo attivazione MNP:** Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore.
Indennizzo: €2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 50€. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

• **Tempo massimo per l'accredito al Cliente:** Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni.
Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il calcolo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

• **Sospensione/cessazione amministrativa del servizio senza preavviso o in mancanza di presupposti:**
Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 60€. Per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche adottato con Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS

12. Servizi a sovraprezzo

A partire dal mese di ottobre 2019, ho. offre ai propri clienti l'accesso ai servizi SMS premium bancari e di televoto. Altri servizi a pagamento quali oroscopo e suonerie sono bloccati. Il Cliente può sbloccare dall'app gli sms a pagamento da parte della tua banca e per i servizi di televoto.

I numeri a pagamento **199** e **899** sono disabilitati. Il Cliente puó riattivarli in qualsiasi momento dall'app ho. Altre numerazioni speciali, come quelle utilizzate dai call center o per gli sms inviati per partecipare a concorsi o trasmissioni televisive non sono incluse nell'offerta e sono a pagamento.
Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), recepita in Italia con il Decreto legislativo 15 dicembre 2017 n. 218, è stata introdotta una soglia di spesa massima fino a 50

euro a transazione e 300 euro medi mensili per l'acquisto di contenuti digitali e di servizi premium con addebito sul credito telefonico o in fattura.
Al raggiungimento di tale soglia non possono essere effettuati ulteriori acquisti dello stesso tipo fino alla fine del mese in corso.

13. Procedure di conciliazione

Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, come previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 358/22/CONS, che può essere svolto:
a. dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, con previsione di alcuni punti di accesso periferici dislocati sul territorio volti a fornire supporto ai soli utenti non informatizzati;
b. mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori;
c. presso altri organismi ADR

14. Privacy

ho. garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali dei Clienti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, "Codice Privacy", e Regolamento UE 2016/679).
Puoi consultare tutte le informazioni in merito al trattamento dei dati personali, compresa l'informativa privacy, sul sito **https://ho-mobile.it/per-il-cliente**

14. Elenchi telefonici

Come previsto dalla regolamentazione vigente puoi chiedere l'inserimento del tuo numero di telefono e di altri dati personali negli elenchi telefonici e di informazione abbonati dando il tuo consenso scritto.

Senza il tuo consenso nessun dato sarà inserito automaticamente. Ricordati che puoi in ogni momento modificare liberamente la tua scelta. Per fare richiesta di inserimento in elenco unico devi compilare il modulo disponibile sul sito: **https//ho-mobile.it/supporto**

15. Tutela dei Minori

In ottemperanza alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS il servizio di controllo parentale ho. Mobile garantisce il servizio di controllo parentale gratuito a tutti i suoi clienti minorenni e ai clienti maggiorenni che volessero richiederlo. In particolare il genitore, o il maggiorenne che desideri attivare il ser vizio per sé, devono seguire questi passi:

1. Chiamare il ser vizio clienti al 192121 dalla SIM ho. per ottenere il link gratuito personale di registrazione;
2. Registrare un account sul portale My F-Secure, scegliendo una username e una password;
3. Installare l'app F-Secure sul dispositivo del minore o del maggiorenne che lo desideri;
4. Configurare il f iltro contenuti web per proteggere le navigazioni.
Soltanto il genitore o il maggiorenne che hanno registrato inizialmente l'account su My F-Secure possono disattivare e riattivare il servizio o modif icare la conf igurazione, accedendo con username e password all'app **F-Secure**.

Tutti i dettagli per procedere ad attivare, conf igurare e disattivare il ser vizio gratuito per minorenni e maggiorenni sono disponibili al sito
https://supporto.ho-mobile.it /t5/Soluzioni-per-conf igurare/Parental-control/ta-p/384112

Dal 12/02/2024 i minori non possono acquistare una sim ho.