



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CHINA MOBILE INTERNATIONAL (ITALY) S.r.l.**

## 1. Premessa

La presente Carta dei Servizi (“CdS”) è stata redatta da CHINA MOBILE INTERNATIONAL (ITALY) S.r.l., con sede legale in Via Vittor Pisani, 15 - 20124 Milano MI, (di seguito “CMI Italy” o “CMLink”), P.IVA 11203520967, nel rispetto della vigente normativa in materia (Delibera 179/03/CSP, 104/05/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, 154/12/CONS, 580/15/CONS e 125/19/CONS e successive integrazioni/modifiche) e stabilisce gli impegni della Società nei confronti dei suoi clienti (“Clienti”, singolarmente “Cliente”), relativamente alla fornitura di servizi di comunicazione Mobile GSM o modalità superiori.

Il testo della presente CdS è disponibile anche sul sito Internet [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it). La Società promuove ogni azione utile a rendere conoscibile ai propri Clienti ogni modifica alla presente CdS, assicurando la pubblicazione delle modifiche e delle integrazioni alla CdS sul proprio sito con almeno **trenta (30) giorni** di anticipo rispetto alla loro data di efficacia. I servizi offerti dalla Società sono fruibili tramite l’uso della carta SIM, fornita da CMLink Italy e attiva dal momento in cui viene effettuata la prima chiamata (“Carta SIM”) o inviato il primo SMS, ed includono servizi di comunicazione mobile (voce, messaggistica, trasmissione dati e accesso ad Internet) (d’ora innanzi il “Servizio”).

La presente CdS ha come oggetto:

- 1) i principi fondamentali del comportamento della Società verso i propri Clienti;
- 2) la descrizione del Servizio CMLink;
- 3) gli standard di qualità del Servizio;
- 4) l’assistenza e la tutela che i Clienti possono ottenere nei casi in cui CMI Italy non rispetti i principi e i livelli di qualità predefiniti.

L’oggetto della CdS si riferisce alla fornitura del Servizio in condizioni normali, e pertanto, ad esclusione di eventi quali forza maggiore, caso fortuito oppure eventi dipendenti da terzi, al di fuori della sfera di controllo della Società. Il rapporto contrattuale tra il Cliente e CMLink Italy, avente ad oggetto l’utilizzo dei servizi di comunicazione mobile attraverso l’attivazione della Carta SIM, è regolato dai Termini e condizioni dei Prodotti, dalle Condizioni generali MNP, dal Modulo di attivazione SIM compilato dal Cliente, dall’Autorizzazione al trattamento dei dati personali, dalla politica di utilizzo corretto (FUP), dalla Carta dei Servizi, dal Piano Tariffario e da eventuali regolamenti, modifiche e informazioni pubblicate sul sito [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it).

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi cui si ispira CMLink sono:

### Uguaglianza e Imparzialità

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione CMLink si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. CMLink si impegnano in modo

particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. CMLink assicurano la realizzazione dei presenti principi, attraverso un trattamento adeguatamente diverso per situazioni tra loro diverse, facendo riferimento a criteri oggettivi.

### **Continuità**

CMLink offre un Servizio di comunicazioni elettroniche operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, CMLink adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore come quanto indicato nella premessa.

### **Efficacia ed efficienza**

CMLink si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

In tale ambito, CMLink espleta una funzione attiva di controllo e verifica sulle piattaforme impiegate nella gestione di tutto il ciclo di vita dei propri Servizi. Tali controlli, costantemente aggiornati, impiegano la massima diligenza nell'applicazione di efficaci misure anti-hacking e di prevenzione di qualsiasi forma di malpractice, in linea con la naturale evoluzione tecnologica del mercato di riferimento.

### **Diritto di scelta**

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia disciplinata in modo preventivo ed espresso aderendo ai principi regolamentari vigenti.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici ed accessibili, analoghe a quelle utilizzate per l'attivazione. Per i clienti con offerte attive, per via telematica con email contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma. Per maggiori dettagli, si rimanda ai Termini e Condizioni dei prodotti.

### **Trasparenza dei prezzi**

Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da CMI Italy che, nel rispetto della Delibera 252/16/CONS, pubblicano sul proprio sito la pagina di trasparenza tariffaria per assicurare la comparabilità delle offerte. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto:

a) accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti sul sito web [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati;

b) contattando il Servizio Clienti via chiamata 4010086 (servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086 (sia dall'Italia sia dall'estero) oppure email all'indirizzo [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com) per i clienti con offerte attive;

c) o inviando un SMS al 4010086.

### **Cortesia e disponibilità**

CMLink assicura l'attenzione dei suoi operatori e del suo personale per soddisfare le esigenze dei Clienti con l'ascolto costante delle loro esigenze. CMLink si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. CMLink fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

### **3. IL NOSTRO SERVIZIO**

Il Servizio CMLink offerto da China Mobile International (Italy) S.r.l. è costituito dai "Servizi di comunicazione mobile e personale" e dai "Servizi supplementari". Al Servizio, erogato in modalità prepagata, si accede mediante la SIM CMLink.

CMLink fornisce l'accesso, all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili dei suoi operatori partner, mediante l'uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM di CMLink, ai Servizi mobili (inclusi le chiamate vocali in entrata e uscita; l'accesso a Internet mobile; l'invio e ricezione di SMS; la verifica del credito telefonico prepagato sulla SIM; l'accesso ai servizi di emergenza; le chiamate in roaming e internazionali) e ai Servizi supplementari e/o Servizi Opzionali (inclusi, a titolo esemplificativo, 1-Card-Multi-Number e le Opzioni).

### **4. ASSISTENZA**

I Clienti possono richiedere informazioni al nostro Servizio Clienti attraverso diverse modalità:

a) attraverso il numero 4010086(servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086(sia dall'Italia sia dall'estero);

b) posta elettronica all'indirizzo email [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com) ;

c) web live chat e web selfcare dal nostro sito [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it) per i clienti con offerte attive.

### **5. CHIAMATE DI EMERGENZA**

È possibile chiamare gratuitamente tutti i numeri d'emergenza e il numero unico europeo (NUE) 112. Si informa che in caso di chiamate d'emergenza, i dati di localizzazione e il numero di telefono possono essere inoltrati al rispettivo centro delle chiamate d'emergenza.

### **6. RECESSO, DISATTIVAZIONE SIM E RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO**

Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), in caso di contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, a meno che il consumatore non abbia preventivamente rinunciato al diritto di recesso o non ricorrano le eccezioni (art. 59), è possibile esercitare il diritto di recesso senza fornire spiegazioni e senza alcuna penalità fino a 14 giorni successivi alla conclusione del Contratto.

Se l'esecuzione del contratto è iniziata durante il suddetto periodo con il consenso del Cliente, quest'ultimo potrà esercitare il recesso, ma in tal caso, il Cliente accetta di ricevere l'importo corrispondente al credito residuo derivante dal servizio eventualmente fruito e non quello inizialmente versato. Il recesso (cd. diritto al ripensamento) potrà svolgersi utilizzando la lettera di recesso già predisposta da CMLink, da inviarsi nelle modalità sotto indicate.

Inoltre, ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale e senza nessun costo in uno dei seguenti modi:

- a) attraverso il numero 4010086 (servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086 (sia dall'Italia sia dall'estero);
- b) posta elettronica all'indirizzo email [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com) ;
- c) live web chat.

Con la seguente documentazione: modulo di recesso (compilato e firmato) disponibile sul sito [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it) e copia di un documento d'identità. CMI Italy, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a cessare la relativa numerazione mobile associata con effetto immediato. La numerazione cessata potrà dunque essere riassegnata ad altri utenti nelle modalità e termini previsti dalla normativa vigente.

Per quanto concerne il trattamento del "credito residuo" in caso di recesso disattivazione della SIM, CMI procederà al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo".

Per "credito residuo" si intende l'importo relativo al traffico acquistato e non consumato, accertato dai sistemi di CMLink al momento della cessazione del rapporto o dell'intervenuta disattivazione, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni.

Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM CMLink, intestata al Cliente medesimo, oppure di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo a mezzo accredito su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo. In quest'ultimo caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi amministrativi sostenuti da CMI Italy per la restituzione del credito, pari a 5 euro, indicati anche nel relativo modulo presente sul sito. La restituzione del credito sotto forma di equivalente monetario avverrà entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste. Ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da CMI Italy per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente su sistemi informativi di CMLink, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra SIM mobile intestata al Cliente medesimo. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, CMI Italy manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo

presente sulla SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

## 7. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali saranno comunicate tramite SMS informativo, con apposita informativa sul sito internet [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it) e/o altre adeguate modalità di diffusione. Resta ferma la facoltà di recesso dell'utente entro **trenta (30) giorni** dalla data di comunicazione e della possibilità di passare ad altro operatore, senza alcun penalità a carico dell'utente. In mancanza di recesso, tali modifiche s'intenderanno accettate.

## 8. INFORMAZIONI SUI CONSUMI E TARIFFE SERVIZI

Il Cliente potrà verificare in qualsiasi momento, tramite il Servizio Clienti al 4010086 (servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086 (sia dall'Italia sia dall'estero), il credito ed il traffico disponibile.

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei servizi sono disponibili e nelle sezioni «Offerte», «Tariffe Standard» e «Trasparenza Tariffaria» del nostro sito Internet [www.cmlink.com/it](http://www.cmlink.com/it).

## 9. DURATA DELLA SIM E DELLA NUMERAZIONE A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE

La durata della carta prepagata è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. La durata della carta prepagata è di 24 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica.

Trascorso detto periodo, CMLink procederà con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di CMLINK di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica.

## 10. FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA SIM

In caso di furto o smarrimento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio Clienti al numero 4010086 (servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086 (sia dall'Italia sia dall'estero) oppure [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com), comunicando l'accaduto, i dati del intestatario (numero, nome, cognome, codice fiscale) e,

- Se in caso di furto/smarrimento della SIM: richiedere alla polizia la denuncia di

smarrimento con una copia di fronte e retro del documento di identità del richiedente e copia del Codice Fiscale tramite email: [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com).

- Se la SIM è guasta: richiedere una copia della scheda guasta, insieme a una copia del fronte e retro del documento d'identità del richiedente e copia del Codice Fiscale tramite email: [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com).

In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata e si potrà richiedere la sostituzione con un'altra Carta SIM. Il numero telefonico e il traffico residuo a partire dal momento del blocco della Carta SIM, rimarranno a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni e l'assistenza

## **11. QUALITÀ DEI SERVIZI: STANDARD DI QUALITÀ**

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS (e successive modifiche), CMLink monitora la qualità dei servizi forniti sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1.

## **12. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati personali del Cliente saranno raccolti e trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, sulla base di quanto previsto nell'Informativa Privacy (disponibile sul Sito Internet) e degli eventuali consensi da espressamente prestati dal Cliente in merito al trattamento dei dati personali.

## **13. PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Cliente può inoltrare reclamo a China Mobile International (Italy) S.r.l. in caso di mancato rispetto dei principi e disposizioni sanciti dalla presente Carta dei Servizi ed in generale dalle disposizioni che regolano il rapporto tra CMI Italy ed il Cliente attraverso una delle seguenti modalità:

- a. Contatto via chiamate al Servizio Clienti 4010086(servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086(sia dall'Italia sia dall'estero);
- b. Contatto via mail al indirizzo: [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com) ;
- c. Lettera inviata a China Mobile International (Italy) S.r.l., Via Vittor Pisani, 15 - 20124 Milano MI;

Nel reclamo occorre indicare il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.

CMI Italy si impegna a fornire riscontro al Cliente entro 45 giorni solari dalla data di

ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta.

#### **14. INDENNIZZI**

Nel caso in cui non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art.12 della presente Carta, per fatti alla stessa imputabili, in condizioni di normalità, il Cliente potrà chiedere un indennizzo commisurato alla durata del disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di CMLink in forma scritta, a mezzo a) attraverso il numero 4010086(servizio gratuito per chiamate da rete CMLink, disponibile dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21, esclusi i giorni festivi) /+39 3201010086(sia dall'Italia sia dall'estero); b) posta elettronica all'indirizzo email [csit@cmlink.com](mailto:csit@cmlink.com) ; citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da CMLink. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da CMLink compreso l'Operatore della gestione della rete.

CMLink applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, CMLink utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 154/12/CONS e s.m.i., dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **15. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

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/elencodei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure d'innanzi agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

#### **ALLEGATO 1**

##### **Delibera n. 154/12/CONS**

##### **(Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali per l'anno 2021)**

Indicatore	Misura	Obiettivo
------------	--------	-----------



Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica (1)	90 secondi
Reclami sugli addebiti	Servizio pre- pagato Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevute nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,2%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2%
Tempi di attivazione del servizio voci	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura (2)	14 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
Accessibilità al servizio voce (3)	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	98,5%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,2%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	99%
Probabilità di mantenimento della connessione voce (4)	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	99,1%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS)	99%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al centro SMS	99%

Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	7secondi
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati apacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	97%

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

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

(3) L'Accessibilità al servizio voce (%) rappresenta il rapporto tra numero di chiamate voce instaurate e il numero totale di tentativi di instaurare una chiamata voce. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.

(4) La probabilità di mantenimento della connessione voce rappresenta il rapporto tra numero di chiamate terminate correttamente (non cadute) e il numero totale di chiamate instaurate. L'indicatore comprende tutto il traffico della rete di accesso compresi i terzi ospitati.