

## AGCOM Delibera 255\_24\_CONS

### Allegato A - Articolo 11 (Trasparenza e pubblicazione delle informazioni sui servizi di assistenza ai clienti)

#### Info per website

- a. Numero di telefono del relativo call center: **401001**
- b. Orari di disponibilità del servizio: **LU-VE 8:30-21:30 e SA 9:00-13:00**
- c. Tipologia di clienti o utenti a cui è riservato: **Utenze tutte**
- d. Eventuali restrizioni nell'accesso al servizio: **No**
- e. Chiara indicazione della gratuità del servizio: **Il servizio è gratuito da SIM 1Mobile o raggiungibile da qualsiasi altro operatore o dall'estero al numero +39 3464441001 secondo le tariffe applicate dal proprio gestore in relazione alla propria offerta commerciale.**
- f. Principali o peculiari tipi di assistenza forniti, per categorie di utilizzatori, **segnalazioni disservizi, info, suggerimenti.**
- g. Chiara indicazione del diritto dell'utente a identificare univocamente la chiamata effettuata, tramite il rilascio obbligatorio del codice dell'addetto o della chiamata: **Il servizio prevede sempre il rilascio di un codice operatore univoco.**
- h. Eventuali modalità specifiche di presentazione e tracciabilità del reclamo inoltrato attraverso il canale di assistenza telefonica in esame: **Sistema fonia di benvenuto (IVR) con funzione specifica al primo livello del menù interattivo di gestione reclamo, e successiva assistenza con operatore umano.**
- i. Link alla pagina dedicata alla pubblicazione degli obiettivi di qualità dello specifico servizio di assistenza e dei risultati delle misurazioni conseguiti. **<https://www.unomobile.it/qualita-mobile>**

#### Canali di segnalazione reclami da parte dei Clienti:

- Sistema di fonia al **401001**
- sito web **area Contatti**
- PEC: **protocollo@pec.unomobile.it**
- email: **servizioclienti@unomobile.it**

Le informazioni esaustive sul diritto dell'utente a disporre del codice identificativo del reclamo ai fini della sua tracciabilità: **L'utente ha sempre il diritto di conoscere il codice assegnato al proprio reclamo.**