

Dal primo luglio cambiate le modalità: supporto tecnico direttamente presso i negozi  
Una rete commerciale diffusa e capillare, con circa 1.500 punti vendita

# Nuova assistenza TELECOM ITALIA: più vicina al cliente

■ Nuove modalità di assistenza tecnica per garantire un servizio migliore ed essere più vicini alle esigenze della clientela.

Dal 1° luglio l'assistenza tecnica ai prodotti TELECOM ITALIA ed «insip», in particolare apparecchi telefonici e prodotti cosiddetti autoinstallabili (cioè telefoni multifunzione, fax, segreterie telefoniche, ecc.), viene effettuata direttamente presso i 159 negozi TELECOM ITALIA ed i 1.300 negozi affiliati «insip». Una rete commerciale diffusa e capillare, con circa 1.500 punti di vendita pronti ad offrire prodotti di qualità ed assistenza a misura del cliente.

Le nuove modalità di assistenza tecnica danno completa e definitiva attuazione alla legge 109 del 28/03/1991 ed al decreto attuativo del 23/05/1992 che hanno liberalizzato anche l'acquisto del primo telefono.

In caso di guasto o di malfunzionamento del proprio impianto telefonico la prima cosa da fare è chiamare il «182», il servizio guasti. L'operatore TELECOM ITALIA, effettuate le opportune verifiche, segnalerà in tempo reale all'abbonato se il problema riguarda l'apparecchio telefonico o la linea. In caso di guasto sulla linea telefonica dell'abbonato, TELECOM ITALIA provvederà, gratuitamente ed in maniera tempestiva, alla riparazione. Se il

guasto riguarda invece l'apparecchio dell'abbonato le modalità di assistenza variano a seconda che le apparecchiature telefoniche siano state prese a noleggio dal cliente o siano di sua proprietà con o senza contratto di manutenzione, oppure coperte da garanzia o con garanzia scaduta.

Naturalmente se il guasto riguarda apparecchi che non sono né TELECOM ITALIA né «insip», quindi acquistati sul libero mercato, ci si dovrà rivolgere alla rete commerciale che cura gli interventi tecnici su quel particolare prodotto.

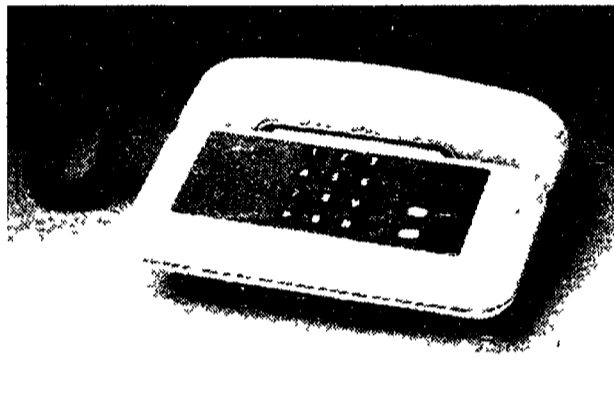
Con le nuove procedure di assistenza tecnica TELECOM ITALIA cerca di rispondere in maniera ancora più adeguata alle esigenze della clientela - garantendo una rete di assistenza capillare ed equamente distribuita sul territorio - esiste infatti un punto di assistenza ogni 15.000 clienti che possono così recarsi ovunque sia loro più comodo, anche lontano dal domicilio.

- garantendo una riparazione in tempi rapidi e, per molti prodotti, l'immediata sostituzione, - offrendo se tecnicamente possibile, anche la riparazione di prodotti TELECOM ITALIA fuori garanzia, a costi certi ed uguali su tutto il territorio nazionale - mantenendo comunque per i prodotti noleggiati o venduti

con contratto di manutenzione, la possibilità di soddisfare le esigenze di intervento a domicilio ad un prezzo (L. 50.000 + iva) decisamente più basso rispetto al «diritto di chiamata» richiesto dai normali servizi di assistenza, - rispondendo ad una esigenza manifestata da molti clienti quella di poter essere loro a decidere il momento della consegna del prodotto guasto, senza essere vincolati da appuntamenti presso il proprio domicilio, soprattutto nel caso in cui, vista l'ormai diffusa presenza di più telefoni in ogni casa, il guasto di un singolo apparecchio non comporta per il cliente l'impossibilità di telefonare.

I negozi TELECOM ITALIA ed «insip» proprio per la loro diffusione possono assicurare un servizio personalizzato: il cliente ha ora a disposizione un punto di accoglienza a lui dedicato per avere assistenza tecnica, ottenere informazioni, analisi di necessità e suggerimenti, anche il sabato, dal momento che i negozi TELECOM ITALIA ed «insip» seguono i normali orari degli esercizi commerciali.

Nelle pagine che seguono sono indicate le offerte TELECOM ITALIA di garanzie aggiuntive e le modalità di assistenza previste nei diversi casi.



## Cos'è il «182»

In caso di guasto o di malfunzionamento del proprio impianto telefonico, la prima cosa da fare è chiamare il «182», il servizio guasti. L'operatore Telecom Italia segnalerà in tempo reale all'abbonato se il problema riguarda l'apparecchio telefonico o la linea. Nel primo caso le modalità di assistenza sono diverse, nel secondo caso Telecom Italia provvederà gratuitamente e in maniera tempestiva alla riparazione.

## Guasti/1 Riparazioni a forfait in 10 giorni

■ Nel caso le apparecchiature TELECOM ITALIA siano di proprietà del cliente senza contratto di manutenzione, oppure che le apparecchiature TELECOM ITALIA e «insip» siano di proprietà del cliente con garanzia scaduta e senza «Fidelity Card», il cliente può recarsi nel negozio TELECOM ITALIA o «insip» per lui più comodo da raggiungere.

Per questi prodotti è prevista, se tecnicamente possibile, la riparazione a forfait secondo i prezzi, certi ed uniformi in tutta Italia, indicati nella tabella (riportata qui sotto) disponibile presso i negozi ed esposta al pubblico. La restituzione al cliente dovrà avvenire entro 10 giorni lavorativi (da gennaio '95 questo termine sarà ridotto a 7 giorni lavorativi).

Sarà cura del negozio TELECOM ITALIA o «insip» invitare il cliente a ritirare presso i propri locali il prodotto riparato, al quale sarà allegato un «Certificato di qualità della riparazione» valido per tre mesi dall'emissione.

Per alcuni tipi di prodotti telefonici (in particolare il videotelefono NEXUS, i centralini cordless ed i fax di fascia alta) è prevista la riparazione a preventivo il cui costo (L. 30.000) verrà corrisposto dal cliente al momento della consegna del prodotto guasto.

Questo importo verrà detratto dal costo finale della riparazione.

La sostituzione e la riparazione gratis, due delle possibilità offerte

# Quando l'apparecchio va in tilt ecco come correre ai ripari

■ Vediamo i casi in cui si guastano le apparecchiature Telecom Italia a noleggio o di proprietà del cliente ma con un contratto di manutenzione Telecom Italia, oppure che il guasto riguarda le apparecchiature TELECOM ITALIA e «insip» di proprietà del cliente coperte da garanzia. Il cliente può recarsi nel negozio TELECOM ITALIA o «insip» per lui più comodo da raggiungere, il cui indirizzo viene fornito dal 182, il Servizio Guasti, oppure dal 187, lo Sportello Telefonico. All'atto della presentazione del prodotto guasto il cliente deve esibire l'ultima bolletta telefonica regolarmente pagata un documento di riconoscimento (non è necessario che sia l'instatario della bolletta a presentarsi, in caso di apparecchio coperto da garanzia il certificato di garanzia e lo scontrino fiscale relativo all'acquisto del prodotto).

Il negozio stesso provvederà, senza alcun onere per il

cliente, alla riparazione del guasto o qualora necessario alla sostituzione dell'apparecchio.

Il contratto di manutenzione TELECOM ITALIA e la garanzia dei prodotti TELECOM ITALIA o «insip» prevedono in caso di guasto e senza oneri per il cliente la sostituzione per i telefoni Sirio e gli altri tipi di apparecchi telefonici (base con memorie e multifunzione) la riparazione per le segreterie telefoniche gli indicatori di conteggio, gli intercomunicanti i telefoni senza filo i fax i centralini cordless e i videotelefonati.

Nel caso di guasto ad un apparecchio telefonico qualora il prodotto equivalente non sia disponibile in negozio, il cliente potrà ottenere in sostituzione temporanea un altro telefono (modello Sirio Avion). All'arrivo del prodotto equivalente da dare in sostituzione sarà cura del negozio invitare il cliente presso i propri locali per il ritiro e per la contestuale

riconsegna di quello dato in sostituzione temporanea.

Anche nel caso di guasto ad un apparecchio telefonico per il quale il contratto di manutenzione prevede la riparazione o non la sostituzione, il negozio, su eventuale richiesta del cliente gli offrirà temporaneamente un altro apparecchio (Sirio Avion), che sarà riconsegnato al momento della consegna del telefono riparato. Nel caso il prodotto non sia riparabile il negozio ne offrirà al cliente un alternativo.

In caso di guasto di sole apparecchiature TELECOM ITALIA a noleggio o di proprietà del cliente con contratto di manutenzione il cliente può richiedere che l'intervento di manutenzione sia effettuato a domicilio. In questo caso il cliente deve corrispondere una quota di intervento pari a L. 50.000 più iva, che gli sarà addebitata per ogni singolo intervento sulla bolletta telefonica. Viene così mantenuta la

possibilità di soddisfare le richieste di intervento a domicilio ad un costo che può essere considerato un contributo essendo il costo effettivo sostenuto da TELECOM ITALIA per ogni intervento molto superiore.

Per le apparecchiature ad installazione fissa (ad esempio i vecchi telefoni fissi a parete) eventualmente ancora in esercizio l'intervento a domicilio avviene senza nessun addebito. All'atto dell'intervento questi particolari prodotti saranno ove tecnicamente possibile sostituiti con apparecchi più moderni e la cui installazione sia possibile da parte del cliente stesso.

Nel caso di prodotti in noleggio o con contratto di manutenzione, di vecchia tecnologia e non più in produzione è prevista la sostituzione con un prodotto più moderno che in alcuni casi, può comportare una variazione del canone di noleggio o di manutenzione.

Prodotti	Prezzo (con IVA)
<b>Indicatori di conteggio</b>	L. 40.000
<b>Apparecchi base e con 10 memorie</b> Virgola, St Moritz, Prestige, Ghibli, Miniset 310, Tuo Plexy, Tuo Onda, Virgola 10, Girasole 10, PF 10	L. 40.000
<b>Apparecchi multifunzione</b> Girasole più, Diamante, Miniset 330 Sirio plus, Girasole T A, Sirio multi	L. 60.000
<b>Segreterie</b> Jolly, Segreterie 2000, Champion 3, Sirio memo, Facile, Memory in S, Opera	L. 60.000
<b>Cordless</b> Point, Club 14, Ellepi, Colibri, Bronditel	L. 60.000
<b>Intercomunicanti</b> Family 1/3, TK 206	L. 70.000
<b>Fax di fascia bassa</b> Scriba Impronta M Impronta B TM 201	L. 135.000
<b>Centrali Cordless</b> LP2, Club 2+ 2 Zefiro 2+ 2	Riparazione a preventivo (Preventivo L. 30.000)*
<b>Fax di fascia alta</b> TC 188 Impronta MS	Riparazione a preventivo (Preventivo L. 30.000)*
<b>Videotelefono</b> Nexus 2000	Riparazione a preventivo (Preventivo L. 30.000)*

(\* L'importo del preventivo viene detratto dal costo finale della riparazione)

## Guasti/2 Sostituzione gratuita e immediata

■ Per gli apparecchi venduti con «Full Card» o «Easy Card» è prevista in caso di guasto, la sostituzione gratuita ed immediata con un prodotto uguale presso un qualunque negozio delle catene TELECOM ITALIA o «insip». Qualora il prodotto non sia immediatamente disponibile in magazzino, la sostituzione gratuita avverrà entro 10 giorni dalla data di presentazione del prodotto guasto.

Per gli apparecchi coperti da «Team Card» o «Style Card» è prevista la riparazione a forfait del prodotto con uno sconto del 20% rispetto ai prezzi di riparazione indicati sulla tabella (riportata a fianco) consultabile nei negozi.

Il prodotto riparato potrà essere ritirato dal cliente entro 10 giorni lavorativi (dal gennaio '95 questo termine sarà ridotto a 7 giorni lavorativi).

Al prodotto riparato verrà allegato un «Certificato di riparazione» valido 3 mesi dall'emissione.

Per gli apparecchi coperti da «Prestige Card» è prevista la riparazione a preventivo. In questo caso il costo della riparazione sarà noto dopo l'effettuazione di un preventivo il cui costo è di L. 30.000 (iva inclusa) da corrispondere all'atto della richiesta.

Questo importo sarà detratto dal costo finale della riparazione. Anche in questo caso è previsto uno sconto del 20% sul costo dell'intervento e verrà emesso un «Certificato di riparazione» valido tre mesi.

Qualora il prodotto non risulti riparabile il cliente potrà usufruire di uno sconto del 10% sul prezzo di vendita di un altro prodotto.

# Tutti i vantaggi e le opportunità della «Fidelity Card»

■ Con l'avvio dei nuovi criteri di manutenzione dei prodotti TELECOM ITALIA e «insip» si è ritenuto opportuno dare alla clientela una forma di ulteriore garanzia, rispetto a quella che normalmente accompagna la vendita dei prodotti. A questo scopo è stata istituita la «Fidelity Card».

Questa carta viene proposta in vendita dai negozi TELECOM ITALIA e «insip» e accompagna il prodotto acquistato, del quale riporta il numero di matricola. Con-

sente per un periodo di 18 mesi decorrenti dal periodo di garanzia (6 mesi), di ottenere agevolazioni economiche in caso di necessità di assistenza tecnica.

Permette inoltre di usufruire di tutta una serie di servizi aggiuntivi (ad esempio sconti su abbonamenti a quotidiani e periodici sconti e facilitazioni per prenotazioni alberghiere e noleggio auto consulenze professionali, agevolazioni bancarie sconti su carburanti, prevendita biglietti per spettacoli vari in-

vio artigiani, ecc.).

La «Fidelity Card», che può essere richiesta solo contestualmente all'acquisto di un prodotto TELECOM ITALIA o «insip», viene proposta in 5 tipologie che si differenziano per nome, per colore per prezzo per fascia di prodotti ai quali sono abbinati per tipo di assistenza alla quale danno diritto (sostituzione del prodotto o riparazione con uno sconto del 20%) e per tipologia di servizi aggiuntivi.

La Carta è valida in qualunque negozio della rete TE-

LECOM ITALIA e «insip» anche diverso da quello nel quale è stata acquistata. Tutti i servizi offerti dalla Carta hanno una durata complessiva di 18 mesi dalla scadenza della garanzia (6 mesi) quindi dal settimo al ventiquattresimo mese dall'acquisto.

### FULL CARD

(prezzo IVA inclusa L. 5.000) Per apparecchi telefonici Sirio Estensione della garanzia da 6 a 24 mesi (sostituzione gratuita del prodotto per un massimo di 3 volte) Non dà diritto a servizi aggiuntivi.

### EASY CARD

(prezzo IVA inclusa L. 7.000) Per apparecchi telefonici base e multifunzione Estensione della garanzia da 6 a 24 mesi (sostituzione gratuita del prodotto per un massimo di 3 volte)

### TEAM CARD

(prezzo IVA inclusa L. 8.000) Per apparecchi telefonici multifunzione apparecchi cordless (senza filo) segreterie e apparecchi telefonici intercomunicanti Sconto del 20% rispetto al listino in vigore sul costo della ripa-

### STYLE CARD

(prezzo IVA inclusa L. 20.000) Per apparecchi telefonici cordless (senza filo) e fax Sconto del 20% rispetto al listino in vigore sul costo della riparazione (riportato sopra)

### PRESTIGE CARD

(prezzo IVA inclusa L. 35.000) Per videotelefonati NEXUS centralini cordless (Club 2+ 2 Zefiro 2+ 2 LP2) e fax di fascia alta Sconto del 20% rispetto al costo della riparazione che viene effettuata a preventivo