

CARTA DEI SERVIZI 2020

PREMESSA

Telemar S.p.A. (di seguito "TELEMAR") adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 179/03/CSP emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, e dalla Delibera 254/04/CSP *"Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*.

Per TELEMAR la presente Carta dei Servizi è vincolante nei confronti dei propri clienti ai quali viene assicurata una facile reperibilità della stessa e ne costituisce la base di riferimento nei rapporti contrattuali per adesione che alla carta esplicitamente fanno riferimento. La Carta viene resa disponibile all'utenza finale in diverse forme:

- in fase precontrattuale, nell'ambito delle relative informative normativamente previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.);
- mediante pubblicazione on line all'indirizzo web <https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi>
- nelle more dell'efficacia del rapporto contrattuale di fornitura, a richiesta dell'utente finale, mediante i canali trasmissivi con lo stesso concordati.

Attraverso la Carta dei Servizi, TELEMAR indica, tra l'altro, una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Detta Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata, almeno su base annuale, al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. L'AZIENDA

L'attività svolta da TELEMAR consiste nell'installazione e nell'esercizio di reti, sistemi e servizi di comunicazione elettronica e telefonia vocale con autorizzazione generale di ambito applicativo nazionale sia a favore di utenza "privata" (Consumatori /Consumer) sia a favore di utenza "affari" (SME e Business).

Per le suddette finalità TELEMAR è titolare di idonee Autorizzazioni Generali rilasciate dalle competenti Autorità Amministrative.

I rapporti contrattuali con le suddette categorie di utenza sono disciplinati rispettivamente attraverso contratti definibili "per adesione" (Condizioni Generali di Contratto ex artt. 1341 e 1342

c.c.) e contratti negoziati che, dunque, devono intendersi esclusi dall'ambito di applicazione della presente Carta Servizi.

Nel novero dei servizi forniti da TELEMAR, in termini meramente esemplificativi, devono intendersi ricompresi sia i servizi principali quali quelli di accesso ad Internet e quelli genericamente indicati come "servizi di data center" (Housing, Hosting, Colocation, Cloud) sia servizi secondari e/o aggiuntivi quali quello di telefonia di rete fissa, di posta elettronica, di gestione dei nomi di dominio ed ulteriori.

TELEMAR gestisce le proprie infrastrutture sia in maniera diretta (in relazione alle infrastrutture di servizio in piena ed esclusiva proprietà/disponibilità) sia indiretta (in relazione ad infrastrutture e servizi acquisiti in gestione da parte terza).

1.1 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ

TELEMAR eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche.

Le attività di TELEMAR si ispirano ai criteri di obiettività, principi di qualità e responsabilità etica e sociale, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolamentarie di settore. Sono inoltre previste forme di fruizione agevolate dei servizi a favore di particolari categorie di utenti, così come normativamente richiesto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Le infrastrutture di TELEMAR sono dotate di misure di sicurezza e protezione fisico-logiche idonee a garantire la disponibilità e la continuità dell'erogazione anche attraverso la duplicazione delle infrastrutture necessarie ad assicurare il ripristino dei servizi in caso di guasto/disservizio generale. L'erogazione capillare dei servizi da parte di TELEMAR è continuativa e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore nei termini ed alle condizioni contrattualmente previste.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, TELEMAR adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, TELEMAR informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo.

In particolare TELEMAR potrà informare i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica o mediante altra congrua modalità di comunicazione.

Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site, TELEMAR provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento, fornendo anticipatamente tutte le necessarie informazioni su modalità e eventuali costi dell'intervento. Il personale TELEMAR in tal caso sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento e provvederà a redigere specifico verbale di intervento al termine delle attività tecniche resesi

necessarie.

Al fine di ottimizzare la continuità del servizio, TELEMAR eroga il servizio di sincronizzazione del clock adottando il protocollo standard NTP all'indirizzo ntp.telemar.it per tutti i clienti della propria rete e dei propri servizi di data center.

2. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TELEMAR garantisce la partecipazione dei propri utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti sia attraverso strumenti di rilevazione della *"Customer Satisfaction"* sia attraverso un continuo processo di analisi e miglioramento basato su specifici indicatori di qualità.

La partecipazione dell'utenza è assicurata, in ogni tempo, mediante la disponibilità di Servizi, Strumenti e Canali di comunicazione specificatamente atti alla ricezione e valorizzazione delle segnalazioni dei Clienti, quali:

- Servizi di Assistenza Clienti
- attraverso gli adempimenti normativamente previsti in materia di:
 - trasparenza delle condizioni di offerta, mediante la pubblicazione dei prospetti informativi definiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sul sito web <https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria> ;
 - Indicatori di qualità periodici con relativa redazione e pubblicazione degli stessi nel proprio sito web <https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi>.

2.1 EFFICIENZA ED EFFICACIA

TELEMAR persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

2.2 CORTESIA

TELEMAR assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni motivata richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

2.3 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

L'attività di TELEMAR è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, TELEMAR si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

2.4 TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI (PRIVACY) E SICUREZZA INFORMATICA

In materia di trattamento dei dati personali:

- TELEMAR assicura ai propri utenti e fornitori la tutela normativamente prevista dalla normativa europea (Regolamento - UE - 2016/679 del 27 aprile 2016 - General Data Protection Regulation - di seguito, GDPR).
In particolare, garantisce:
 - l'adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge (G.D.P.R.);
 - la disponibilità in fase precontrattuale e contrattuale dell'informativa di cui all'art. 13 del G.D.P.R.
 - la disponibilità di Informazioni, procedure, canali di contatto idonei all'esercizio dei diritti del c.d. "interessato" ai sensi della vigente normativa in materia di Privacy;
- Rende disponibile debita informativa generale sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia all'indirizzo web <https://www.telemar.it/it/informativa-sulla-protezione-dei-dati-personali>.
- Adotta idonee misure di sicurezza fisiche-logiche anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico (ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.lgs. 196/03 così come recepiti dal D.lgs. 101/2018 e s.m.i.) residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici (DB) normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- Assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR

Il Titolare del trattamento dei dati è Telemar S.p.A. avente sede legale in Via Enrico Fermi 235, 36100 Vicenza (VI).

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security):

- TELEMAR garantisce costantemente la disponibilità di esercizio di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico anche nel rispetto delle previsioni di cui alle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS;
- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy e contenuta nel sopra menzionato GDPR;

- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che si informa agli standard (principi e requisiti) previsti dalla normativa, ad adozione volontaria, ISO/IEC 27001.
- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali l'attuale CERT Nazionale (Computer Emergency Response Team) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ed il futuro CSIRT (Computer Security Incident Response Team) istituendo presso il DIS (Dipartimento Informazioni e Sicurezza) della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

3. I RAPPORTI CON I CLIENTI

3.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

TELEMAR assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, TELEMAR assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine TELEMAR si impegna a:

- Fornire in fase precontrattuale, almeno le informazioni previste dall'art. 70 c.1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/03 e s.m.i.) e dall'art. 49 c.1 del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.), nonché le ulteriori specifiche e proprie in relazione alla tipologia di servizi forniti. Dette informazioni sono, ulteriormente, disponibili/reperibili sul sito web <https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria>.
- Garantire costantemente la disponibilità in via diretta o tramite pubblicazione sul proprio sito web delle informazioni relative ai contributi e costi imputabili in caso di:
 - recesso contrattuale;
 - intervento di assistenza tecnica determinato da causa Cliente;
 - mancata restituzione o danneggiamento degli apparati hardware forniti in comodato per la fruizione dei servizi;
- Descrivere/fornire nel proprio schema contrattuale:
 - le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei singoli servizi contrattualizzati, nonché le loro caratteristiche e prestazioni tecniche, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
 - i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio, le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso;
 - indicazioni relative al tempo di fornitura del collegamento iniziale, ai tipi di servizio di manutenzione offerti, agli indennizzi e ai rimborsi spettanti agli abbonati nel caso di servizio non soddisfacente, nonché alle modalità di risoluzione delle controversie secondo quanto

previsto dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia;

- Fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- Informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- Informare i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione del servizio di blocco selettivo di chiamata, secondo quanto prescritto dalla delibera 600/09/CONS e successive modifiche, e della disponibilità di misure atte a tutelare i minori nella fruizione dei servizi di telecomunicazioni (obbligo di informazione previsto dall'art. 4 comma e) della delibera 179/03/CSP e successive modifiche.
- Informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico secondo quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura;
- Assicurare, inoltre, ai propri Clienti la disponibilità di una specifica area web dove:
 - poter consultare i propri consumi telefonici;
 - poter consultare le segnalazioni di assistenza inviate;
 - poter consultare i documenti di fatturazione emessi;
- Garantire disposizioni contrattuali e procedure commerciali ed operative:
 - in materia di c.d. *"modem libero"*, conformi a quanto previsto, in ultimo, dalla Delibera 348/18/CONS e s.m.i.;
 - in materia di *"costi di recesso e trasferimento utenze"* conformi a quanto previsto dalle linee guida di cui, in ultimo, alla Delib. n. 487/18/CONS; Prospetto dei costi di recesso in caso di contratti per adesione.

3.2 OFFERTA DEI SERVIZI

TELEMAR garantisce che la conclusione e l'esecuzione di contratti a distanza e/o negoziati fuori dai locali commerciali avviene nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e, nello specifico di quanto previsto dagli art. 51 e ss. del Codice del Consumo (D.lgs.206/05 e s.m.i.). Qualora siano attivate offerte gratuite, TELEMAR indica se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

TELEMAR attiva offerte a titolo oneroso (ovvero, che diventino a titolo oneroso) soltanto previa richiesta da parte dell'utente.

TELEMAR, in adempimento del quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ha implementato sul proprio sito <https://www.telemar.it/it/trasparenza-tariffaria> una specifica sezione di informativa riportante tutte le informazioni di dettaglio relative alle offerte sottoscrivibili e non più sottoscrivibili.

Nella medesima pagina, per ciascuna offerta vengono riportati i prospetti informativi di offerta e le ulteriori informazioni commerciali normativamente previsti.

Nella suddetta Sezione è garantita la disponibilità di informazioni e collegamenti al progetto “Misura Internet”, di cui alla Delibera AGCom 244/08/CSP e s.m.i. finalizzato ad assicurare il monitoraggio della qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa realizzato da AGCOM in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ed il supporto dell’Istituto Superiore delle Comunicazioni. Il progetto nasce dalla Delibera n. 244/08/CSP.

3.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il Contratto, si perfeziona ed il relativo rapporto di fornitura si instaura, nella prassi gestionale concreta, con l'accettazione da parte di TELEMAR della richiesta di fornitura del Servizio effettuata da parte del Cliente mediante la sottoscrizione del Modulo d'Ordine ed eventualmente ove necessario dell'ulteriore documentazione di servizio, che può avvenire, alternativamente, in una delle seguenti forme:

- Sottoscrizione cartacea (procedura di trasmissione telematica o manuale): il Cliente che dimostra il proprio interesse alla fornitura di uno specifico profilo d'Offerta nell'ambito di un contatto commerciale (inbound e/o outbound, diretto e/o indiretto), ricevuta e/o visionata la relativa documentazione (elencata nel seguito) pre-contrattuale inviata (via email, PEC, FAX e, ove richiesto posta ordinaria) o consegnata dal relativo operatore commerciale TELEMAR, provvede a compilare debitamente e sottoscrivere in tutte le sue parti il Modulo d'Ordine e la necessaria modulistica di servizio che lo richieda, trasmettendoli a TELEMAR, alternativamente, mediante il canale email (in allegato), PEC (idem), fax, via posta raccomandata o consegnando il tutto in originale ad un incaricato commerciale TELEMAR, unitamente a copia di documento di identità personale. In tal caso, a seguito della ricezione da parte di TELEMAR, del Modulo d'ordine sottoscritto il Cliente riceverà alternativamente via Email, PEC, FAX o, se richiesto, via telefono, via SMS o via posta ordinaria, una iniziale comunicazione di presa in carico dell'Ordine (contenente il relativo ID Ordine) e, entro i successivi 15 (quindici) giorni (salvo diversa e contraria comunicazione di avviso), la comunicazione di accettazione dell'Ordine e del relativo perfezionamento del contratto.
- Sottoscrizione telematica (procedura esclusivamente telematica)*:
il Cliente si collega al sito di TELEMAR (<http://www.telemar.it>) o ad altra specifica pagina WEB messa a disposizione dalla TELEMAR, segue la prevista procedura di accesso, seleziona il profilo d'Offerta desiderato, prende visione e/o scarica (download) la relativa Documentazione, rilascia (upload) tutti i dati anagrafici, la documentazione e/o ulteriori informazioni richieste dalla procedura, compila, accetta e sottoscrive telematicamente eventuali modulistiche correlate ai Servizi e/o ciascuna fase della procedura e manifesta, nelle medesime forme, la sua volontà finale di sottoscrizione del/i Servizio/i. Contestualmente alla ricezione dell'Ordine sottoscritto in via finale dal Cliente, TELEMAR provvede, mediante il canale email (o eventualmente PEC, Fax, SMS o ulteriore indicato dal Cliente) a fornire al Cliente riscontro della presa in carico dell'Ordine inoltrato contenente il relativo codice identificativo (ID Ordine); entro i 15 (quindici) giorni successivi, salvo diversa e contraria comunicazione di avviso, TELEMAR provvederà all'invio della comunicazione di accettazione formale dell'Ordine e del relativo perfezionamento del contratto.

In entrambi i casi, in via iniziale (cioè in una fase definibile pre-contrattuale, cioè precedente la sottoscrizione del rapporto contrattuale di fornitura) è previsto che il Cliente riceva e/o abbia libero

ed agevole accesso alle informative relative alle caratteristiche del rapporto di fornitura assicurato, ai termini contrattuali ed all'ulteriore documentazione (comunque sempre disponibile sul sito web www.telemar.it) afferente il rapporto di specie. Ciò avviene, in fase precontrattuale, mediante la consegna della preposta informativa.

L'efficacia del Contratto (ove stipulato tra le Parti nella forma del contratto per adesione ex artt. 1341 e 1342 c.c.) decorre, dal giorno della sottoscrizione dello stesso da parte dell'utente; la durata del contratto, secondo quanto previsto nelle stesse Condizioni Generali di Contratto, è almeno pari a 12 mesi ma non superiore ai 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione dei servizi.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo di tempo, qualora non pervenga disdetta scritta, trasmissibile nelle medesime forme assicurate per la stipula, con un anticipo di 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza naturale o rinnovata.

TELEMAR si riserva la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa in materia, quale quella contenuta nella Delibera AGCom n. 496/17/CONS e s.m.i.

Resta ferma la piena ottemperanza di TELEMAR alle vigenti disposizioni in materia di:

- c.d. diritto di "ripensamento" così come disciplinato dall'art.52 del D.lgs.206/05 e s.m.i.
- diritto di recesso così come disposto dalla L. 40/2007 e s.m.i. (legge di conversione del c.d. "Decreto Bersani" – D.lgs. n.7/07) ed alle linee guida di cui, in ultimo, alla Delibera n. 487/18/CONS.

Nello specifico, in ottemperanza alle suddette disposizioni normative:

- il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni a far data dal giorno della conclusione/sottoscrizione del contratto per adesione, per recedere senza dover fornire alcuna motivazione, con le restituzioni eventuali di cui all'art. 56 c. 1 e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57 del D.lgs. 206/05 e s.m.i (Codice del Consumo). Qualora detto consumatore intenda autorizzare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai preposti referenti contrattuali TELEMAR. Restano salve le previsioni di cui all'art. 53 e 59 c.1 lett. a) del predetto Codice del Consumo.
- nel caso in cui l'utente decida di recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, TELEMAR non applicherà alcun tipo di penale; è fatto salvo, tuttavia, il diritto della stessa di richiedere al Cliente un contributo di disattivazione per il mero ristoro dei "costi vivi" di natura tecnico-amministrativa sostenuti da TELEMAR a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i. e, in ultimo, dalla Delibera 487-18-CONS).
- ove l'utente sottoscrittore abbia beneficiato di "sconti" promozionali esplicitamente correlati ad una predeterminata durata contrattuale, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere (egualmente, in via unitaria o pro quota) gli importi non imputati da TELEMAR in virtù della promozione sottoscritta nei termini della specifica informativa sottoscritta.
- in caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato di apparecchiature hardware (router) dirette ad assicurare la corretta erogazione dei

servizi, sarà tenuto alla restituzione degli stessi “nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d’uso” o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico come riportato nelle condizioni generali di Contratto;

3.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

TELEMAR ha assicurato costantemente ed assicura il calcolo degli importi di fatturazione per i servizi erogati su base 60 gg.

Salvo diversa previsione, gli importi per canoni sono fatturati su base anticipata rispetto al periodo di fruizione dei servizi mentre gli importi variabili relativi al consumo telefonico sono fatturati su base posticipata.

La periodicità di fatturazione è quella indicata specificatamente nel Contratto ed il relativo documento di fatturazione è pubblicata in Area Cliente contestualmente all’emissione.

All’interno del documento di fatturazione sono riportate in maniera chiara ed intellegibile tutte le informazioni relative alla voce imputata in pagamento, al periodo di fatturazione nonché, ove previsto dalla natura dei servizi, i “codici di trasferimento utenze” necessari per la “migrazione” delle risorse e la “portabilità” del numero.

Le modalità di pagamento degli importi fatturati autorizzate da TELEMAR sono le seguenti:

- pagamento mediante addebito su conto corrente bancario o postale (SEPA-SDD);
- pagamento mediante domiciliazione su carta di credito;
- pagamento mediante bonifico bancario/postale (esclusivamente previa autorizzazione)

TELEMAR, ai sensi delle Delibere 173/07/CONS, 95/08/CONS e 479/09/CONS, provvederà alla sospensione generale dei servizi in caso di: frode, ripetuti mancati pagamenti e ripetuti ritardi di pagamento con riferimento ai 6 mesi precedenti l’omissione e/o il ritardo; nei restanti casi provvederà alla sospensione dei soli servizi oggetto del singolo mancato e/o ritardato pagamento.

Nel caso di ripetuto mancato adempimento e/o ritardato adempimento all’obbligo di pagamento, nei termini contrattualmente previsti, fermo restando il diritto di TELEMAR di sospendere e/o risolvere il Contratto, la stessa si riserva la facoltà di richiedere il pagamento degli interessi monetari su quanto dovuto dal cliente in misura pari al tasso legale vigente oltre alle spese per il recupero del credito.

Resta fermo il diritto del Cliente di sospendere l’esecuzione dei pagamenti in relazione agli importi per i quali ha provveduto ad inoltrare formale contestazione e sino alla conclusione degli accertamenti relativi a detta contestazione.

TELEMAR non richiede di norma il rilascio di depositi cauzionali/anticipo conversazioni quale condizione per l’attivazione dei servizi. Tali depositi potranno, tuttavia, essere richiesti a fronte di contratti di particolare rilevanza e/o in casi particolari (quale per es. la pregressa accertata insolvenza dell’utente) ma comunque in misura commisurata all’entità degli stessi contratti; alla cessazione di efficacia del contratto, comunque, detti importi, qualora versati, saranno restituiti entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni maggiorati degli interessi in misura pari a quanto disposto in caso di inadempimento del Cliente all’obbligo di pagamento.

3.5 CONSUMI

Salvo diversa previsione, gli importi per i canoni dei servizi sono fatturati su base anticipata rispetto al periodo di fruizione mentre gli importi variabili relativi al consumo telefonico sono fatturati su base posticipata.

Il Cliente può costantemente verificare l'andamento dei propri consumi attraverso l'"area web dedicata" o chiedendo evidenza del traffico telefonico generato al massimo nei 6 mesi precedenti.

TELEMAR assicura ai Clienti un sistema di antifrode telefonica diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico. Detto sistema prevede due distinte tipologie di strumenti di controllo:

- La geo-localizzazione e conseguente validazione in identificazione dell'indirizzo IP con cui il cliente/utente si registra alla piattaforma telefonica TELEMAR;
- Il c.d. "Credit Limit", cioè la definizione di una "soglia limite" di consumo per il traffico telefonico generato dalla singola utenza telefonica (account) intestato al Cliente, cioè un processo automatico di monitoraggio e controllo del credito telefonico dell'utente.

Resta fermo che, in caso di volumi di traffico anomalo, TELEMAR provvederà alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi, fornendo debito avviso al Cliente ai sensi dell'art. 2 della delibera 381/08/CONS e s.m.i. Detta limitazione/sospensione dei servizi potrà essere eliminata esclusivamente previa autorizzazione del Cliente e previa assunzione in responsabilità da parte dello stesso dei relativi volumi di traffico generato. Resta, comunque, salvo quanto previsto dall'art.1 c3 della Delibera 381/08/CONS.

3.6 RECLAMI E CONTESTAZIONI

TELEMAR assicura ai Clienti il diritto di presentare senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

L'ufficio Reclami è disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00; eventuali comunicazioni/segnalazioni prevenute in giorni/orari diversi da quelli indicati, verranno prese in carico immediatamente alla ripresa (primo giorno/ora utile) dell'attività del predetto Servizio.

Detti reclami possono essere presentati, alternativamente:

- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti al numero 0444.291302
- Per posta elettronica ordinaria mediante segnalazione inviata all'indirizzo assistenza@telemar.it con relativa apertura di specifica segnalazione di reclamo;
- Per posta elettronica certificata (PEC) mediante segnalazione inviata all'indirizzo info@pec.telemar.it;
- Via FAX al n. 0444.566310
- Per posta raccomandata A/R diretta alla sede legale di TELEMAR S.p.A. sita in Via Enrico Fermi, 235 - 36100 Vicenza (VI)

Alla ricezione di una segnalazione di reclamo, gli operatori provvederanno ad assegnare alla stessa un identificativo numerico univoco che ne consentirà la tracciabilità e la riferibilità.

3.7 PROCESSI DI MIGRAZIONE OLO2OLO E NUMBER PORTABILITY PURA

TELEMAR in ottemperanza alla disciplina di settore permette ai propri clienti la migrazione dei servizi di accesso e delle relative numerazioni telefoniche (associate o meno).

A tal fine, ai sensi della Delibera 274/07/CONS e s.m.i, Delibera 41/09/CIR, Delibera 52/09/CIR e Delibera 35/10/CIR, il Cliente potrà ottenere il proprio codice di migrazione ovvero il proprio codice di trasferimento utenze, alternativamente mediante:

- l'indicazione in fattura;
- i Servizi di Assistenza Clienti
- l'accesso riservato nell'area Cliente

Resta fermo che, previa verifica di legittimità della richiesta, le pratiche di migrazione delle risorse d'accesso e/o trasferimento utenze pervenute, saranno prese in carico da TELEMAR nel rispetto delle previsioni normativo-regolamentari in materia.

L'espletamento dell'ordine avverrà a cura dell'Operatore svolgente il ruolo di Recipient nel rispetto della DAC (Data Attesa Consegna Servizio) indicata all'interno dell'ordine di richiesta migrazione/trasferimento utenze inoltrata dal Recipient, fatto salvo il caso di motivate rimodulazioni della data di espletamento.

Restano ferme tutte le ulteriori disposizioni relative a tempistiche e modalità tecniche previste nei documenti tecnici relativi ai sopra esposti processi.

Nel caso in cui il Cliente provveda a chiedere il "trasferimento utenza" (migrazione/ NP) relativamente al Servizio principale oggetto del rapporto di fornitura in essere, ciò comporterà, salvo contestuale, espressa e diversa indicazione del Cliente, l'interruzione del rapporto contrattuale di fornitura nella sua interezza con relativa cessazione degli ulteriori Servizi e contestuale addebito del c.d. "*contribuito di disattivazione*"

3.8 INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

Qualora interessato, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento (o meno) del proprio nominativo nei servizi di elenco telefonico pubblico di rete fissa (sia telematici che cartacei) mediante compilazione e restituzione della relativa e specifica modulistica di manifestazione dei propri consensi, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

Detta modulistica è fornita all'utente in fase pre-contrattuale (unitamente alla ulteriore documentazione informativa) ove sia sottoscritto anche l'abbonamento al servizio telefonico di rete fissa. In tal caso, la restituzione di detta modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare della numerazione telefonica deve intendersi come obbligatoria e propedeutica all'attivazione del relativo servizio. In assenza di adempimento a tale obbligo non potranno essere

assunti in responsabilità di TELEMAR eventuali danni diretti e/o indiretti lamentati dagli utenti che trovino causa dalla mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. L'inserimento, la variazione dei dati precedentemente comunicati e/o la cancellazione degli stessi negli elenchi cartacei sarà efficace in dipendenza dallo specifico calendario stabilito annualmente per ciascun comune/provincia dai soggetti Terzi deputati alla gestione e distribuzione di tale tipologia di elenchi. L'aggiornamento degli elenchi telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari dei predetti elenchi. TELEMAR provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti e trasmessi dai Clienti all'interno del sistema informatico c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati.

Si chiarisce che indipendentemente dalla volontà della TELEMAR, i dati immessi obbligatoriamente nel suddetto DBUnico, devono intendersi consultabili da chiunque attraverso i relativi "elenchi telefonici" e, possono formare oggetto di cessione a terzi (da parte di specifici Operatori), in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Infatti, ai sensi dell'art.130 c3 bis del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), *"In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), è consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario in un registro pubblico delle opposizioni"*. Ai sensi di quanto sopra esposto, l'utilizzo dei dati pubblicati negli elenchi telefonici per finalità di telemarketing risulta lecito ove il Cliente titolare dei dati non abbia provveduto ad esprimere volontà contraria mediante iscrizione al Pubblico Registro delle Opposizioni istituito con DPR n. 178/2010 (<http://www.registrodelleopposizioni.it>).

3.9 DEPOSITI A GARANZIA E SERVIZI PREPAGATI

TELEMAR, nei limiti di quanto Contrattualmente previsto, potrà richiedere la costituzione di idonei depositi a garanzia del pagamento del traffico futuro oppure attivare modalità di pagamento di tipo prepagato. In tali casi, qualora sopravvenisse la cessazione del rapporto contrattuale, il credito residuo verrà regolato secondo quanto previsto dalla vigente normativa e riportato nell'apposito articolo del contratto.

4. STANDARD DI QUALITÀ

4.1 STANDARD DI QUALITÀ

TELEMAR si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, con particolare riferimento a quanto disposto, ove applicabile, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP e s.m.i.(Telefonia vocale fissa) e n. 131/06/CSP così come modificata dalla Delib. 244/08/CSP.e s.m.i.(Accesso ad Internet) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti, nella prima documentazione di fatturazione utile di ogni anno e mediante pubblicazione sul proprio sito web di una relazione annuale e resoconti semestrali. Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da TELEMAR ovvero di carattere particolare quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

4.2 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

TELEMAR si impegna ad effettuare un monitoraggio costante della qualità dei propri servizi utenti e a dare tempestiva comunicazione dei risultati raggiunti nelle tempistiche e nelle modalità stabilite dalle predette Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP. TELEMAR si impegna a garantire gli standard sopra menzionati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. Inoltre, TELEMAR si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte. Inoltre TELEMAR invita i propri Clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio.

I principali indicatori monitorati sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1 e Allegato 2).

5. RIMBORSI E INDENNIZZI

5.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

TELEMAR si impegna a rimborsare automaticamente (anche tramite compensazione) agli utenti le somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'esito del relativo accertamento.

5.2 INDENNIZZI

I Clienti TELEMAR potranno beneficiare, nei casi di seguito specificati, di indennizzi legati ad omissioni, carenze, ritardi e/o comunque comportamenti che evidenzino la responsabilità diretta di TELEMAR

Si rappresenta che al fine di poter beneficiare dell'eventuale indennizzo, risulta necessario che:

- il Cliente abbia provveduto tempestivamente a mezzo raccomandata a.r. , mail PEC info@pec.telemar.it o fax ad inoltrare debita segnalazione al Servizio di Assistenza Tecnica TELEMAR ovvero debita comunicazione al Servizio preposto alla gestione dell'attività oggetto della richiesta di indennizzo;
- la riparazione del disservizio abbia comportato tempistiche esorbitanti il termine massimo di risoluzione e/o l'attività richiesta non sia stata espletata ovvero sia stata espletata con tempistiche esorbitanti il criterio di ragionevolezza;
- il Cliente abbia provveduto ad inviare al preposto Ufficio Reclami comunicazione di reclamo/richiesta di indennizzo nelle forme previste;
- l'analisi operata sulla segnalazione effettuata e sugli interventi di assistenza tecnica effettuati, ovvero sull'operato del/i settore/i preposti allo svolgimento dell'attività, abbia evidenziato omissioni, carenze, ritardi e/o comunque la responsabilità diretta di TELEMAR e, dunque, la fondatezza di quanto contestato nella segnalazione/reclamo.

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche stabilite per la fornitura per l'allacciamento iniziale e per la riparazione dei malfunzionamenti, TELEMAR corrisponderà all'utente sottoscrittore un contratto per adesione, in funzione della durata e tipologia del disservizio, un indennizzo massimo, non superiore al valore del contratto sottoscritto (salvo diverso e/o maggiore accordo indicato nello specifico SLA del contratto sottoscritto).

Per la disciplina di dettaglio vale quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito web all'indirizzo <https://www.telemar.it/it/carta-dei-servizi> .

ALLEGATO 1

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che Telemar S.p.A. si è prefissata per l'anno 2020.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Ordini di prima attivazione di servizi a banda larga		
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Percentile 95% del tempo di fornitura	15,75
	Percentile 99% del tempo di fornitura	17,25
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99,05%
	Tempo medio di attivazione	18
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga		
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale e wireless	2%
Servizi wholesale		
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	71 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	30 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	0,40%

ALLEGATO 2

STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2020 E PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

Per l'anno 2020 vengono adottati i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Telemar si impegna a completare almeno l'80% dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.
- 2) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
 - percentile 95% del tempo di fornitura: < 50 gg;
 - percentile 99% del tempo di fornitura: < 60 gg.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di 60 giorni.

N.B.: Non sono imputabili a Telemar i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a le estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 3) Tasso di malfunzionamento: obiettivo non superiore al 8% dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.
- 4) Tempo di riparazione per malfunzionamenti:
 - Percentile 80% del tempo di riparazione: < 60 ore;
 - Percentile 95% del tempo di riparazione: < 80 ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Telemar: < 60 ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Telemar: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (60 ore dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi sospeso il sabato ed i giorni festivi (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 5) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo 1% del totale delle fatture emesse.
- 6) Tempo di fornitura della CPS (Carrier pre-selection): servizio non presente.
- 7) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: nessuna.
- 8) Tempo di risposta a reclami: T medio 20 gg. – T max. 45 gg. come da normativa.
- 9) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione.

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	Piattaforma gestionale Telemar
Indicatore 2) e 3)	Ticketing System Telemar
Indicatore 4)	Centralino (Innovaphone)
Indicatore 5)	N/A
Indicatore 6), 7) e 8)	Sistema di Contabilità Amministrazione Telemar