

# **Carta dei Servizi**

## **Anno 2021**

**Indice****Indice**

<b>PREMESSA</b> .....	<b>1</b>
<b>1. CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>1</b>
<b>2. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>2</b>
2.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	2
2.2. CONTINUITÀ .....	2
2.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO .....	2
2.4. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA .....	2
2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	3
2.6. DIRITTO DI SCELTA.....	3
2.7. SICUREZZA .....	3
2.8. RISERVATEZZA .....	3
<b>3. RAPPORTI TRA Telmekom E GLI UTENTI</b> .....	<b>4</b>
3.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	4
3.2. ADESIONE AI SERVIZI .....	4
3.3. PROPOSTA DI CONTRATTO.....	4
3.4. MODIFICHE AL CONTRATTO .....	5
3.5. RECESSO E DURATA .....	5
3.5.1. RETE FISSA .....	5
3.5.2. RETE MOBILE .....	5
3.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	5
3.7. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATE.....	6
<b>4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI</b> .....	<b>6</b>
4.1. ASSISTENZA CLIENTI .....	6
4.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	6
<b>5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI</b> .....	<b>7</b>
5.1. PREMESSA .....	7
5.2. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	7
5.2.1. RETE FISSA .....	7
5.2.2. RETE MOBILE .....	7
5.3. TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI.....	7
5.4. INDENNIZZI .....	8
<b>6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE</b> .....	<b>8</b>
<b>7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU</b> .....	<b>9</b>
7.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	9
7.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA.....	9

## PREMESSA

**TelmeKom S.r.l.** (di seguito “TelmeKom”), nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i. “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”; nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249” e n. 154/12/CONS recante “Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali” modificata dalla delibera n. 580/15/CONS e n. 125/19/CONS, adotta la presente “**Carta dei Servizi**” che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da TelmeKom nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che TelmeKom assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi TelmeKom è richiamata nelle condizioni generali di contratto (“**Condizioni Generali di Contratto**”).

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito <https://www.telmekom.net/>.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra TelmeKom e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che TelmeKom si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da Telmekom sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

### **2.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Telmekom fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Telmekom garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Telmekom presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Telmekom adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

### **2.2. CONTINUITÀ**

Telmekom si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Telmekom dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Telmekom si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Telmekom si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### **2.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Telmekom garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

### **2.4. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

Telmekom assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare

l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

TelmeKom si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, TelmeKom si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

## **2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

TelmeKom ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

## **2.6. DIRITTO DI SCELTA**

TelmeKom, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

TelmeKom rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. TelmeKom si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

TelmeKom riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

## **2.7. SICUREZZA**

TelmeKom si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di TelmeKom e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

## **2.8. RISERVATEZZA**

TelmeKom s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di TelmeKom, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

### 3. RAPPORTI TRA Telmekom E GLI UTENTI

#### 3.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Telmekom rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Telmekom si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

#### 3.2. ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto delle delibere n. 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"; 354/11/CONS "Modifiche al Regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" di cui all'Allegato A della delibera n. 664/06/CONS"; 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

#### 3.3. PROPOSTA DI CONTRATTO

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, proposta tecnico-Commerciale e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di contratto ("**Proposta di Contratto**") dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Telmekom della specifica Offerta per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede

l'attivazione di uno o più servizi, indirizzata dal Cliente a Telmekom nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

### **3.4. MODIFICHE AL CONTRATTO**

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Telmekom mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Telmekom della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

### **3.5. RECESSO E DURATA**

#### **3.5.1. RETE FISSA**

Salvo se diversamente indicato nel Contratto, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Telmekom potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.

#### **3.5.2. RETE MOBILE**

Dal momento della sua attivazione, il Servizio di rete mobile avrà durata a tempo indeterminato. Il Cliente potrà recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione scritta a Telmekom, a pena di nullità, inviata con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo e provvedendo al saldo delle fatture inevase.

### **3.6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il Cliente riceverà da Telmekom documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente.

La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto.

### 3.7. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATE

Gli utenti dei servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Telmekom. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Telmekom a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

## 4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

### 4.1. ASSISTENZA CLIENTI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari come sotto riportato:

- Segnalazione dei guasti relativi ai servizi, è attivo per il Cliente il servizio di Customer Care Telmekom, attivo dalle 08:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali al numero 0473 553700.
- Per le segnalazioni di carattere amministrativo e commerciale è attivo per il Cliente dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 il numero 0473 553700.

Domenica e Festivi esclusi. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie opportunamente segnalati per mezzo di messaggi automatici.

### 4.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti:

- Servizio supporto clienti Via Dr. J. Köllensperger, 4 39011 Lana (BZ)  
Numero telefono 0473 553700  
Numero fax 0473 553800  
Indirizzo mail: support@telmekom.com

Telmekom si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile tracciabilità e riferibilità. Telmekom si impegna a prendere in carico entro il secondo giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Telmekom si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Telmekom informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Telmekom al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà:



- a. in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

## **5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI**

### **5.1. PREMESSA**

Attraverso la Carta dei Servizi, Telmekom indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera n. 254/04/CSP, delibera 131/06/CSP e delibera 154/12/CONS e s.m.i.) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Telmekom fissa degli obiettivi semestrali e annuali pubblicati sul sito web <https://www.telmekom.net/>, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che Telmekom si impegna a rispettare.

### **5.2. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

#### **5.2.1. RETE FISSA**

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, Telmekom si impegna ad attivare il Servizio entro 120 (centoventi) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Telmekom terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Telmekom, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Telmekom il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

#### **5.2.2. RETE MOBILE**

Il Contratto, in conformità con la Proposta di Contratto, si conclude con l'attivazione da parte di Telmekom della SIM.

### **5.3. TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

Telmekom si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Guasto completo. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro due giorni lavorativi;
- Grado 2 – Guasto parziale. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro tre giorni lavorativi.

In siffatti casi Telmekom farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno

24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Telmekom si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Telmekom non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4. Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Telmekom. In dette circostanze Telmekom farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

#### **5.4. INDENNIZZI**

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di Telmekom, in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Telmekom. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telmekom compreso l'Operatore della gestione della rete. Telmekom applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Telmekom 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 580/15/CONS, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

La risoluzione delle controversie tra Telmekom e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Telmekom si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

## **7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU**

### **7.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Telmekom garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al 4.1 o 4.2

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

### **7.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA**

Telmekom si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Telmekom provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Telmekom e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.