

## LA CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

Fontel S.p.A, 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"**, nonché dalle Delibere:

- AGCOM 179/03/CSP **"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"**
- 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) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"**
- 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"**
- AGCOM 96/07/CONS **"Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7"**
- AGCOM 244/08/CSP **"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"** e seguenti
- AGCOM 79/09/CSP **"Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche"**

e successive integrazioni, adotta la presente **"Carta dei Servizi"**.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale [www.fontel.it](http://www.fontel.it), richiamato nelle Condizioni Generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

Per qualsiasi tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi è disponibile il servizio di assistenza clienti.

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Fontel S.p.A eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra i Clienti, garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

Le attività di Fontel S.p.A si uniformano a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore.

## **1.2. CONTINUITA' DI SERVIZIO**

Fontel S.p.A fornisce i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzioni o di irregolare funzionamento dei medesimi, Fontel S.p.A adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Fontel S.p.A informa la propria clientela che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

## **1.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

La Fontel S.p.A garantisce la partecipazione di ciascun Cliente e delle associazioni dei consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti.

Ogni Cliente può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (numero 800920092) oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

## **1.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Fontel S.p.A persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le tecnologie e le strategie organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

## **1.5. CORTESIA, CHIAREZZA, TRASPARENZA E COMPRESIBILITA'**

Fontel S.p.A assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato ai principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Fontel S.p.A si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che in via telefonica o telematica, sono tenuti a fornire all'utente un proprio identificativo, adottando la massima cortesia.

## 2. QUALITA' DEI SERVIZI

### 2.1. PARAMETRI DI QUALITA'

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 79/09/CSP, Fontel S.p.A comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

In allegato alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli **indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa** individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato A), per gli **indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa** individuati dalla delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP (allegato B), nonché informazioni relative agli **indicatori di qualità per i servizi telefonici di contatto (call center)** individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato C).

Le rilevazioni di cui sopra sono pubblicate sul sito internet [www.fontel.it](http://www.fontel.it).

#### 2.1.1. SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Nell'**Allegato "A"** della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di telefonia vocale fissa:

- **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**, ossia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio;
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**, ossia il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**, ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- **Tempo di risposta del servizio tramite operatore**, ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;

- **Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**, ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.
- **Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi**, ossia il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.
- **Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio**, ossia la percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.
- **Fatture contestate**, ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Accuratezza della fatturazione**, ossia la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection**, ossia il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

## 2.1.2. SERVIZI DI ACCESSO DA INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Nell'**Allegato "B"** della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di accesso ad internet dalla rete fissa:

- **Tempo di attivazione del servizio**, ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio;
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**, ovvero il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;

- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**, ossia il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento);
- **Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti**, ovvero il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore.
- **Addebiti contestati**, ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up**, rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione;
- **Velocità di trasmissione dati**, ossia la misura della velocità in downloading e uploading di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server;
- **Tasso di insuccesso nella trasmissione dati**, rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata prova;
- **Ritardo di trasmissione dati in singola direzione**, ossia il tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione (un valore basso di questo indicatore, fa desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente);
- **Tasso di perdita dei pacchetti**, rappresenta la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING;

### 2.1.3. SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Nell'**Allegato "C"** della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi telefonici di contatto (call-center):

- **Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo**, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può

essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo;

- **Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta**, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- **Tasso di risoluzione dei reclami**, ossia la percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza;

## 2.2. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il presente capo riassume nella tabella di seguito le tempistiche contrattuali per la fornitura di alcune prestazioni. I tempi indicati sono da intendersi come definizioni di tempi oltre i quali il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo ma non costituiscono garanzia del rispetto degli stessi nella totalità delle prestazioni e non costituiscono quindi garanzia effettiva o impegno contrattuale.

Attività	Tempistiche massime
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, escluso ritardi causa cliente	<b>60 gg nel 90% dei casi; 120 gg nel 100% dei casi</b>
Ripristino a seguito di guasto, escluso ritardi causa cliente	<b>Max 7 giorni</b>
Espletamento richieste di "Number portability"	<b>Max 30 giorni</b>
Risposta ai reclami formali	<b>Max 45 giorni</b>

### 2.3. COSTI E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Fontel S.p.A. eroga servizi di connettività e telefonia fissa.

I servizi di connettività sono erogati avvalendosi delle interconnessioni con TIM per i servizi in banda larga e ultralarga, in tecnologia ADSL/FTTCAB e FTTH. Sono attivabili collegamenti simmetrici in rame (SHDSL) con velocità 2M/4M/6M/8M/10M, simmetrici in fibra fino a 100M, asimmetrici in tecnologia ADSL con velocità fino a 20M/1M (la velocità massima verrà modulata in base alla qualità dei doppini e alla distanza dalla centrale), asimmetrici in tecnologia VDSL2 con velocità fino a 100M/10M (la velocità massima verrà modulata in base alla qualità dei doppini e alla distanza dall'ONU da armadio).

Servizi telefonici sono erogati sia in modalità CPS (non più commercializzato) che in modalità VoIP. Per il servizio CPS Fontel S.p.A. si avvale dei contratti con operatori telefonici licenziatari. Il servizio in tecnologia VoIP viene erogato utilizzando la rete ATM/Ethernet come raccolta, e il protocollo SIP come standard. Presso la sede cliente, il servizio VoIP è erogabile, sia con adattatori SIP/ISDN – SIP/RTG – nativi SIP (centralini IP).

I servizi sono sempre erogati a progetto, pertanto i costi variano a secondo delle esigenze cliente.

### 2.4. CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Le differenti tipologie di servizio prevedono differenti condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento a seconda del tipo di servizio ed eventualmente che la CPE (Customer Premises Equipment – Apparato in sede d'utente), se necessaria per il servizio, sia fornita da Fontel S.p.A. o predisposto in autonomia dal Cliente.

La tabella di seguito riassume le principali condizioni tecniche di utilizzo.

Servizio	Condizioni tecniche di utilizzo
<b>Telefonia VoCALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La consegna del servizio avviene tramite protocollo SIP.</li> <li>• La consegna del servizio può avvenire in analogico su porta RJ11 idonea per normali apparecchi telefonici o centralini analogici, oppure in digitale (servizio ISDN), su porta ISDN in modalità NT, punto punto o punto multipunto a seconda delle esigenze cliente.</li> </ul>
<b>Accesso ADSL/VDSL</b>	<p>La consegna del servizio avviene su presa tripolare/RJ11 cui connettere, interponendo un filtro ADSL/VDSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un normale router ADSL/ADSL2+/VDSL2. Se il router è fornito in noleggio, la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet/WiFi.</p>



<p><b>Accesso SHDSL</b></p>	<p>La consegna del servizio può avvenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- su modem con interfaccia V.35 fornito in comodato (circuiti simmetrici su piattaforma ATM), al quale collegare un router con interfaccia V.35</li> <li>- su router con interfaccia WAN SHDSL, e interfaccia Cliente RJ45</li> <li>- su un modem con interfaccia ethernet per i circuiti simmetrici su rete di raccolta ethernet</li> </ul>
<p><b>Accesso in fibra ottica</b></p>	<p>La consegna del servizio avviene su interfaccia ethernet</p>

## 2.5. DURATA E RECESSO

Il Contratto avrà la durata di un anno dalla data di attivazione del servizio (a meno di diversa indicazione riportata nella tabella Costi e descrizione del servizio o nel progetto di interconnessione allegato) e, alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno. Nei casi in cui il Cliente manifesti intenzione di recesso prima della durata contrattuale, dovrà comunque corrispondere a Fontel S.p.A. tutti gli oneri relativi al contratto per l'intero periodo sino alla scadenza. Entrambe le parti potranno recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviare a mezzo A/R ovvero PEC secondo i recapiti indicati all'art.7, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza. E' obbligo del Cliente di corrispondere a Fontel S.p.A. gli importi dovuti per l'utilizzo del Servizio fino al momento dell'efficacia del recesso e tutti i costi sostenuti da Fontel S.p.A. e provvedere alla restituzione delle eventuali apparecchiature fornite da Fontel S.p.A. . Fontel si riserva di applicare costi di cessazione e/o migrazione in uscita ove previsti dalle normative vigenti AGCOM per il recupero dei costi di cessazione sostenuti.

## 2.6. VARIAZIONI E COMUNICAZIONI

Fontel S.p.A., per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali. Le comunicazioni di Fontel S.p.A. al Cliente saranno effettuate per iscritto congiuntamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate attraverso comunicazione scritta separata, via telefax, o mediante documento informatico e si intenderanno conosciute se inviate all' indirizzo o numero di telefax ovvero mail indicati nel "Form di Attivazione". Se l'ipotesi prevista al punto precedente comporterà un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, Fontel S.p.A.



provvederà a comunicarlo al Cliente almeno 30 giorni prima dell'efficacia dell'aumento. In questo caso il Cliente potrà recedere dal Contratto con preavviso di 30 giorni, tramite una comunicazione da inviare via fax o via pec ai recapiti Fontel indicati in tabella. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Fontel S.p.A. o da terzi da essa incaricati. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a Fontel S.p.A. ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolar modo quelli necessari per la fatturazione.

Tutte le comunicazioni previste dal Contratto dovranno essere inviate per iscritto a mezzo raccomandata o posta elettronica ai seguenti indirizzi:

<b>Fontel S.p.A.</b>	<b>Cliente</b>
Centro Direzionale Is A/2 80143 – Napoli Tel: 0810513000 - Fax: 0815626130 Numero verde: 800920092 Pec: comunicazioni@pec.fontel.it	al recapito indicato nella scheda “Form di Attivazione/Fatturazione”

## 2.7. CORRISPETTIVI – FATTURAZIONI – PAGAMENTI

Il Cliente si impegna a pagare le fatture entro la fine del mese successivo a quello di fornitura, secondo quanto definito nel dettaglio dei “Costi del Servizio” e “Modalità di pagamento” riportati nella proposta di contratto o nel progetto di interconnessione allegato. Fontel S.p.A. si riserva di modificare in senso migliorativo per il Cliente i prezzi e i canoni del Servizio erogato. Le fatture di Fontel S.p.A. saranno emesse mensilmente. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse e imposte dovute. Il pagamento delle fatture emesse da Fontel S.p.A. dovrà essere effettuato per l'intero importo. Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 11.

Ritardato pagamento e sospensione del servizio: Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Fontel, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insoluta. La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente nella fattura insoluta. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Fontel. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito dall'articolo 11. In caso di ritardato pagamento, sono dovuti dal Cliente interessi di mora calcolati nella misura dell'art. 5 del D.Lgs. 231/2002 dalla data

dell'inadempimento fino alla data di pagamento, senza necessità di ulteriore comunicazione di costituzione in mora.

L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da Fontel S.p.A. nelle fatture inviate al Cliente.

## **2.8. ONERI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

Il Cliente si obbliga a:

- consentire l'accesso a Fontel S.p.A. - ovvero a società da questa incaricate – ai suoi siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali;
- non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messo a disposizione da Fontel S.p.A.;
- fornire a Fontel S.p.A. dettagliate informazioni, secondo quanto disposto dal decreto legislativo n.81 del 2008, e successive modifiche ed integrazioni, sugli eventuali rischi specifici degli ambienti nei quali il personale di Fontel S.p.A. e delle Società incaricate dovranno operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate;
- promuovere la cooperazione con Fontel S.p.A. e le Società incaricate nell'attuazione delle necessarie misure di prevenzione e protezione e coordinare con Fontel S.p.A. o le Società incaricate interventi di prevenzione e protezione dai rischi ai quali potrebbero essere esposti i lavoratori attuando una reciproca informazione al fine di eliminare anche eventuali rischi dovuti ad interferenze tra l'attività di Fontel S.p.A. o le Società incaricate ed altre imprese eventualmente operanti presso il Cliente;
- non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso.

## **3. TUTELA DELLA PRIVACY E GARANZIE**

### **3.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196/03 (di seguito Codice) come aggiornato dal D. Lgs. 101/2018 di recepimento del Regolamento UE 2016/679, contiene disposizioni dirette a garantire il corretto trattamento dei dati di soggetti e per gestire la circolazione di tali dati all'interno del territorio europeo.

Finalità del trattamento La informiamo che Fontel S.p.A. svolge il trattamento dei dati personali per finalità connesse all'esecuzione dei servizi contrattualmente richiesti; per eventuali finalità statistiche in forma anonimizzata ove possibile e, previo consenso dell'interessato, per iniziative commerciali e di marketing. L'Utente che manifesta il proprio libero ed incondizionato consenso potrà ricevere periodicamente messaggi di posta elettronica contenenti materiale informativo, promozionale e pubblicitario e

comunicazioni commerciali attinenti alle attività svolte dalle Società del Gruppo Fontel S.p.A.

**Modalità del trattamento** Il trattamento avviene con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

**Natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto.** Fontel S.p.A. tratta i suoi dati secondo il principio della minimizzazione; ovvero richiede ed acquisisce solo ed esclusivamente i dati utili ad erogare i servizi contrattualmente richiesti. Tutti i dati personali, ad eccezione dei recapiti personali (telefono, fax, e-mail), sono essenziali per l'esecuzione del servizio richiesto e la mancata raccolta, o il mancato consenso all'utilizzo, determina l'impossibilità di erogare la fornitura contrattualmente definita. Il conferimento dei recapiti personali (telefono, fax, e-mail) è facoltativo, nel senso che la mancata comunicazione non è causa di impedimento per l'erogazione del servizio, ma utile per una migliore gestione della richiesta e del servizio di assistenza al cliente; tali dati, per il perseguimento delle finalità di marketing e comunicazione diventano, ovviamente essenziali per il processo di contatto dell'utente, sempre previo esplicito consenso preliminare.

**Incaricati del trattamento - Comunicazione e diffusione dei dati.** I dati personali raccolti sono trattati dal personale formalmente incaricato da Fontel S.p.A. che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività. I Suoi dati potranno essere comunicati in adempimento di obblighi di legge a tutte le parti direttamente interessate e connesse all'erogazione del servizio; non è invece prevista alcuna attività di diffusione dei dati. Titolare del trattamento è Fontel S.p.A., con sede legale e amministrativa a Napoli al Centro Direzionale Is A/2; Responsabile della protezione dei dati è (DPO) è il Dott. Antonio Vetrano, contattabile all'indirizzo [privacy@fontel.it](mailto:privacy@fontel.it). L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento è consultabile presso l'Ufficio Privacy di Fontel S.p.A.

**Diritti dell'interessato** Il regolamento UE 2016/679, disciplina i diritti dell'interessato. L'interessato ha diritto di accedere ai propri dati, di revocare il consenso prestato. Nel caso in specie, la revoca può riguardare trattamenti futuri, ma non quanto effettuato in ragione di un consenso precedentemente firmato. Ulteriori diritti riconosciuti: diritto di rettifica (art.16), diritto alla limitazione del trattamento (art.18), diritto alla portabilità dei dati (art.20), diritto di opposizione (art.21), diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione (art.22). L'interessato ha inoltre il diritto di cancellazione (art.17), per il quale vanno sempre e comunque verificate le esigenze di conservazione imposte da normative nazionali ed europee di carattere superiore in ragione del diritto tutelato, ivi incluso il diritto del

Titolare del trattamento di esercitare la propria difesa in giudizio. L'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il regolamento ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione. L'interessato ha il diritto di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, di proporre il reclamo per suo conto e di esercitare per suo conto i diritti di cui agli articoli 77, 78 e 79 nonché, se previsto dal diritto degli Stati membri, il diritto di ottenere il risarcimento di cui all'articolo 82. Per esercitare i diritti, La preghiamo di rivolgersi a: Fontel S.p.A., Ufficio Privacy – Centro Direzionale Is A/2 80143 Napoli.

### **3.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU**

Fontel S.p.A 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, Fontel S.p.A. 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 Fontel S.p.A e soggetti terzi che si occupano della ubicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia. E' possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

### **3.3. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI – RECLAMI SULLA FATTURAZIONE – RICHIESTE DI RIMBORSO**

Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, Fontel S.p.A. rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti, i cui riferimenti sono indicati nella documentazione allegata. Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione, dovranno comunque essere comunicati a Fontel S.p.A., per posta, mediante raccomandata A/R ovvero PEC (indirizzi di cui al punto 2.6.). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Fontel S.p.A. entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura. Fontel S.p.A. fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Fontel S.p.A. entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi, qualora non risolti entro

45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a Fontel S.p.A., per posta, mediante raccomandata A/R ovvero PEC (indirizzi di cui al punto 2.6.) e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di Fontel S.p.A. . Per i reclami relativi alla fatturazione Fontel S.p.A., ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso. Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta del rimborso insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Fontel S.p.A. ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.182/02/CONS.

### 3.4. INDENNIZZI

La tabella illustra le condizioni per la determinazione degli indennizzi. Gli indennizzi relativi a "Ritardata Attivazione" e "Sospensione o cessazione immotivata" verranno applicati in maniera automatica a seguito della segnalazione del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o a forza maggiore, come previsto dalla **delibera 73/11/CONS**; tutti gli altri indennizzi sono invece applicabili su richiesta purché l'utente non abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

Problematica	Servizio	Tempistiche	Indennizzo previsto (12)
Ritardata attivazione	Larga Banda Telefonia	60 gg nel 90% dei casi  120 gg nel 100% dei casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 2,00 per ogni giorno di ritardo</li> <li>• € 1,00 per ogni giorno di ritardo in caso di cambio operatore</li> <li>• € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00</li> </ul>
Sospensione o cessazione immotivata	Larga Banda Telefonia	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 2,00 per ogni giorno di sospensione</li> <li>• € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00</li> </ul>

Malfunzionamento	Larga Banda Telefonia	7 gg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un trentesimo del canone mensile per ogni giorno di interruzione del servizio.</li> <li>• Un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno di irregolare servizio.</li> <li>• Un trentesimo del canone mensile per i servizi accessori a tariffazione separata.</li> </ul>
Omessa o ritardata portabilità (13)	Telefonia	30 gg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 2,00 per ogni giorno di ritardo.</li> <li>• In caso di sospensione o cessazione del servizio, si applicano gli indennizzi previsti per i malfunzionamenti.</li> </ul>
Attivazione o disattivazione non richiesta di CS o CPS	Telefonia	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 2,50 per ogni giorno di attivazione e disattivazione</li> </ul>
Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	Larga Banda Telefonia	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 2,00 per ogni giorno di attivazione per servizi</li> <li>• € 1,00 per ogni giorno di attivazione per accessori o profili tariffari</li> </ul> <p>Nota: include storno e/o ricalcolo degli addebiti fatturati.</p>
Perdita della numerazione (14)	Telefonia	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 10 per ogni anno di precedente utilizzo</li> </ul> <p>Limite massimo: € 100,00</p>
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici	Telefonia	Include omesso aggiornamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 20,00 per ogni anno di disservizio</li> </ul>
Mancata o ritardata risposta ai reclami (15)	Larga Banda Telefonia	45 gg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,50 per ogni giorno di ritardo</li> </ul> <p>Limite massimo: € 30,00</p>
Altri disservizi	Larga Banda Telefonia	N/A	Importo previsto per casistiche simili, o, in mancanza di analogia, indennizzo giornaliero pari a un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio.

12 Da calcolare solo sull'intervallo temporale eccedente le tempistiche previste indicate.

13 Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS l'indennizzo è dovuto dall'operatore responsabile del ritardo, per cui Fontel S.p.A. corrisponderà indennizzi unicamente a seguito di ritardi derivanti da proprie responsabilità.

14 Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS la fattispecie comprende perdita della titolarità del



numero per fatto imputabile all'operatore.

15 Ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS l'indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio.

**Napoli, 6 febbraio 2019**