CARTA SERVIZI EUROCOM INNOVAZIONE SRL

Eurocom Innovazione SRL e la Carta dei Servizi

Eurocom Innovazione SRL nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita con successive disposizioni dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - delibera n. 179/03/CSP, relativa alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni; delibera 307/23/CONS, intende adottare la presente "Carta dei Servizi", al fine di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti. Infatti, la Carta dei Servizi è un documento che ogni operatore è tenuto a adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire agli utenti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative scelte da Eurocom Innovazione nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che Eurocom Innovazione assume nei confronti dei medesimi.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Eurocom Innovazione e le persone fisiche o giuridiche, nonché il consumatore, così come definito anche dal Codice del Consumo, 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 Eurocom Innovazione SRL 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, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile prima dell'esecuzione del contratto, nella versione più aggiornata, nel sito web www.eurocominnovazione.it, oltre che fornita agli utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente ed alle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente/Utente.

Il Servizio Clienti di Eurocom Innovazione SRL, è a disposizione per ogni informazione chiamando il numero verde indicato sul contratto.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:

• la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;

• la parte seconda elenca gli standard qualitativi dei servizi;

• la parte terza indica come sono regolati i rapporti con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;

• la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

- PARTE PRIMA –

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eurocom Innovazione erogherà i Servizi nell'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

1.1 Eguaglianza

Eurocom Innovazione fornisce servizi al pubblico senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

1.2 Imparzialità

Il comportamento di Eurocom Innovazione nei confronti dei Clienti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio nonché le norme regolatrici di settore.

Eurocom Innovazione 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.

Eurocom Innovazione 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. Eurocom Innovazione in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@eurocominnovazione.it.

1.3 Continuità

I servizi sono offerti da Eurocom Innovazione in modo regolare, con continuità e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In caso di intervento presso la sede del Cliente verranno con quest'ultimo concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.4 Diritto di scelta

I Clienti hanno il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano servizi di telecomunicazioni ed in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio richiedendo informazioni e documentazione al numero verde indicato sul contratto tramite e-mail all'indirizzo info@eurocominnovazione.it. Eurocom Innovazione rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di optare tra i diversi servizi offerti, compatibilmente con l'effettiva disponibilità tecnica e commerciale all'erogazione degli stessi, e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche. Eurocom Innovazione informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

Eurocom Innovazione riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione.

1.5 Efficienza ed efficacia

Eurocom Innovazione si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

1.6 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Eurocom Innovazione si impegna a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58), e della Delibera 664/06/CONS, recante "adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza".

1.7 Trasparenza delle informazioni

Nel rispetto del diritto riconosciuto ai Clienti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Eurocom Innovazione si impegna a diffondere le informazioni secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività ed osservando in principi di buona fede e lealtà. Eurocom Innovazione si impegna a:

1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica ai Clienti ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;

4) informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;

5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 97/08/CONS e della Delibera 348/08/CONS, e successive modifiche ed integrazioni.

1.8 Cortesia

Eurocom Innovazione si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti di Eurocom Innovazione sono tenuti ad identificarsi sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.9 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o il rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni ed i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerati da Eurocom Innovazione e potranno essere inoltrati all'indirizzo e-mail info@eurocominnovazione.it o al numero di fax 0541.1796770.

1.10 Sicurezza delle reti

Eurocom Innovazione si impegna a adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.11 Comunicazioni al pubblico

Eurocom Innovazione comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei servizi.

- PARTE SECONDA –

PARAMETRI DI QUALITÀ

Parametri di qualità

Eurocom Innovazione svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

2.1 Indicatori di qualità

Eurocom Innovazione con riferimento ai servizi definiti nella delibera 156/23/CONS e s.m.i., ai fini di quanto disposto dall'art. 98-sedecies (ex Art. 72 Dlgs 259/03) del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle disposizioni regolamentari vigenti;
- pubblica nel proprio sito web i resoconti sugli indicatori di qualità;

Eurocom Innovazione ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP, utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalla delibera 156/23/CONS e s.m.i.. Per quanto di propria competenza, in relazione ai servizi disposti nella sopra citata delibera, Eurocom Innovazione adotta gli indicatori di qualità di seguito riportati:

- **Fatture contestate** (allegato 2 delibera 156/23/CONS) vale a dire "la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta da Eurocom Innovazione e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo".
- **Accuratezza della fatturazione** (Allegato 3 delibera 156/23/CONS) vale a dire "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 attivazione del servizio** (Allegato 4 delibera 156/23/CONS), vale a dire "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 tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente".
- **Tasso di malfunzionamento** (Allegato 5 delibera 156/23/CONS), vale a dire "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** (Allegato 6 delibera 156/23/CONS), vale a dire "il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione".
- **Velocità di trasmissione dati** (Allegato 9 delibera 156/23/CONS) vale a dire "velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un *client*, e un *server*, separatamente per il *download* e per l'*upload*, osservati per un periodo di tempo fissato".
- **Ritardo di trasmissione dati** (Allegato 10 delibera 156/23/CONS) vale a dire "il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (*ping*)".

- **Tasso di perdita dei pacchetti** (Allegato 11 delibera 156/23/CONS) vale a dire "rapporto tra le prove di *ping* che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di *ping* effettuati".

  Eurocom Innovazione pubblica sul proprio sito web nelle specifiche sezioni con le modalità previste dalla normativa vigente e rende disponibile al cliente prima della conclusione del contratto un prospetto che riporta per ciascun profilo tecnico di ciascuna offerta che include l'accesso a internet le seguenti informazioni:

  - ***Nome commerciale dell'offerta.***
  - ***Tecnologia utilizzata per fornire il servizio*** – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.
  - ***Velocità minime della connessione*** – Le velocità minime di trasmissione dati sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell'allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.
  - ***Ritardo massimo della connessione*** – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 delibera 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
  - ***Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione*** – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11 delibera 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
  - ***Velocità massime della connessione*** – Le velocità massime di trasmissione dati, sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell'allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.
  - ***Velocità normalmente disponibili della connessione*** – Le velocità di trasmissione dati, sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell'allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.
  - ***Velocità pubblicizzate della connessione*** – Le velocità, sia in *download* che in *upload*, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il *marketing*.
  - ***Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato*** – Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.
  - ***Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati*** – Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa *subnet* e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.
  - ***Disponibilità di meccanismi di QoS*** – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.
  - ***Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet*** – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.
  - ***Informazioni relative al modem libero*** – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.
  - ***Antivirus, firewall*** – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.

- ***Assistenza tecnica*** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.
- Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.

2.2 Attivazione del servizio

Eurocom Innovazione, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro:

- il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di servizi di telefonia fissa;
- il 30° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di servizi internet a larga banda;

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad Eurocom Innovazione il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalle norme.

Le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

2.3 Irregolare funzionamento del servizio

Eurocom Innovazione si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione con le modalità di cui al paragrafo 4.3 ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Nel caso in cui Eurocom Innovazione non osservi i già menzionati termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalle norme.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati almeno 24 ore in anticipo, con adeguati mezzi di comunicazione

- PARTE TERZA –

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Principi contrattuali

Eurocom Innovazione utilizza idonei schemi contrattuali con i Clienti nel rispetto della normativa vigente.

3.2 Fatturazione del servizio ed invio del Conto Eurocom Innovazione

La bolletta telefonica costituisce fattura e Eurocom Innovazione la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il piano tariffario applicato è quello espresso nella scheda prodotto relativa al servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni saranno comunicate con 30 gg. di preavviso tramite e-mail e pubblicazione sul sito www.eurocominnovazione.it.

3.3. Pagamento corrispettivi

- Eurocom Innovazione si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti ed aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento.
- Eurocom Innovazione comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

- Eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Eurocom Innovazione.
- Fatto salvo quanto previsto al presente paragrafo ed alle condizioni generali di contratto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio.

Nell'ipotesi di contestazione della fattura, il cliente potrà attivare la procedura di reclamo prevista dalla presente Carta dei Servizi di cui al paragrafo 4.3 entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura medesima.

3.4 Documentazione di fatturazione

Eurocom Innovazione si impegna ad indicare, nella documentazione di fatturazione, oltre a quanto previsto nella delibera n.78/02/CONS, le modalità di pagamento, il piano tariffario di base applicato e le eventuali variazioni.

3.5 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Eurocom Innovazione calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Eurocom Innovazione provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche in uscita. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento.

3.6 Informazioni alla Clientela

Eurocom Innovazione comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza.

3.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

I Clienti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

Entro 30 (sessanta) giorni dalla comunicazione di ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Eurocom Innovazione mediante lettera raccomandata A/R.

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Eurocom Innovazione della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

- PARTE QUARTA -

TUTELA – RIMBORSI - INDENNIZZI

4.1 Rapporto tra Eurocom Innovazione e i Clienti

- Eurocom Innovazione ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- Eurocom Innovazione fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 16.00 il sabato, al quale il Cliente può effettuare segnalazioni, richieste informazioni legati ai servizi forniti.
- Eurocom Innovazione assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio attraverso il numero verde gratuito indicato sul contratto
- Le informazioni sui servizi resi da Eurocom Innovazione sono disponibili nella documentazione contrattuale e sul sito istituzionale www.eurocominnovazione.it

4.2 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

Eurocom Innovazione si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente e ad effettuare il trattamento dei dati nel rispetto da quanto previsto dal REG UE 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation: Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali), dal Codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs.196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018 e dai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. I dati personali dei Clienti sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente.

In particolare, Eurocom Innovazione riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., precisando che il Titolare del trattamento è Eurocom Innovazione SRL, con sede in via Carpegna 13,47838 , Riccione (RN), 0541 1796770, e-mail: info@eurocominnovazione.it .

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito www.eurocominnovazioneit.

4.3 Procedure di reclamo

I Clienti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni utilizzando i seguenti recapiti:

- Eurocom Innovazione SRL – Via Carpegna 13, 47838, Riccione (RN)
- 0541 1796770 o il numero verde indicato sul contratto
- e-mail: info@eurocominnovazione.it.

Pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo.

Eurocom Innovazione si impegna ad assicurare ai Clienti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente circa l'identificativo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite mail in via privilegiata ovvero per altra via in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Cliente.

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza. Si informa che le

eventuali controversie che dovessero insorgere con <OPERATORE>, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Delibera n. 182/02/CONS così come modificata dalla Delibera n. 173/07/CONS.

4.4 Procedura di conciliazione

Eurocom Innovazione si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 353/19/CONS e successive modificazioni) tramite la piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo https://conciliaweb.agcom.it, ovvero mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'apposito elenco , presso gli organismi ADR, dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio.

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

4.5 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalle norme il Cliente ha diritto a presentare richiesta di indennizzo, secondo quanto definito da Agcom. Eurocom Innovazione corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente alla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, se necessario, provvederà alla liquidazione, nei tempi e modi concordati.

4.5.1 **Indennizzi di tipo automatico** - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 4, comma 1, e 5, comma 1

4.5.1.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora Eurocom Innovazione non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Eurocom Innovazione si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede ad accreditare al Cliente,: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300, per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1,00 (uno/00) fino a un massimo di euro 100 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

4.5.1.2 Indennizzo per indebita sospensione, o cessazione, amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito da successivo articolo, Eurocom Innovazione si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da Eurocom Innovazione in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto Eurocom Innovazione si impegna

in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da Eurocom Innovazione in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1,00 (uno/00) fino a un massimo di euro 100 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

4.5.1.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi

Eurocom Innovazione provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. Eurocom Innovazione corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti mediante accredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui ai punti che precedono sono raddoppiati.

4.5.2 Indennizzi non automatici effettuati su richiesta - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 6, 7, 9, 10, 11, 12

4.5.2.1 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a Eurocom Innovazione, quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore e fatto del cliente o di terzi, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Eurocom Innovazione si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

4.5.2.2 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, Eurocom Innovazione riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 (sei/00) per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad euro 8,00 (otto/00) per i servizi a banda ultra-larga.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, Eurocom Innovazione riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3,00 (tre/00) per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 4,00 (quattro/00).

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Eurocom Innovazione nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, Eurocom Innovazione riconoscerà 2,50 (due/50) euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00) per ciascun servizio accessorio; se i

servizi accessori sono gratuiti Eurocom Innovazione riconoscerà euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 (cento/00) per ciascun servizio accessorio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" Eurocom Innovazione riconoscerà un indennizzo doppio.

4.5.2.3 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di Eurocom Innovazione Eurocom Innovazione, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo. Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, Eurocom Innovazione, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" Eurocom Innovazione riconoscerà un indennizzo doppio.

4.5.2.4 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Eurocom Innovazione riconoscerà un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al doppio.

4.5.2.5 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Eurocom Innovazione, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1500,00 (millecinquecento/00). Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

Indennizzo per messa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte di Eurocom Innovazione, pari ad euro 200,00 (duecento/00) per ogni anno di disservizio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

4.5.2.6 Indennizzo per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se Eurocom Innovazione non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 (due/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00), a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

4.5.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via e-mail al Cliente dell'avvenuto accredito.

In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

4.5.4 Somme erroneamente addebitate

Eurocom Innovazione si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.5.5 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

Nessun indennizzo è dovuto se il disservizio è dovuto in caso di forza maggiore o caso fortuito mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza

4.5.6 Restituzione del credito residuo dei servizi prepagati

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

4.5.7 Restituzioni di cauzioni o anticipi conversazioni

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

4.6 Sospensione del Servizio

Eurocom Innovazione si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato:

a) un utilizzo improprio;

b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta;

c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società.

4.7 Servizio Clienti

Eurocom Innovazione assicura ai propri Clienti un servizio di assistenza disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 e sabato dalle ore 8.00 alle 16 tramite:

- numero verdi indicato sul contratto
- e-mail: supportourocominnovazione.it

Il Servizio Clienti potrà essere utilizzato per ricevere e fornire, ove possibile in via immediata, risposte e riscontri a domande, richieste di informazioni e/o suggerimenti dei Clienti relativi ai Servizi. In ogni caso Eurocom Innovazione assicura ai propri clienti la possibilità di segnalare i guasti 365 giorni all'anno 24 ore su 24, via mail all'indirizzo info@eurocominnovazione.it oppure tramite il sito www.eurocominnovazione.it nell'apposita sezione.

Allegati

I seguenti allegati sono scaricabili dal sito **www.eurocominnovazione.it** e completano il presente documento.

- Obiettivi di qualità (annuali)
- Consuntivi di qualità (semestrali e annuali)
- Trasparenza tecnica

Trasparenza Tariffaria