



CARTA DEI SERVIZI

Di

CODING SRL
ADD39

1



PREMESSA

Coding SRL (di seguito e nel prosieguo ADD39) adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (di seguito e nel prosieguo AgCom) vigenti in materia, uniformandosi ai principi ivi stabiliti per i servizi di blocco selettivo e fatturazione dettagliata e qualità previsti rispettivamente dalle Delibere n° 78/02/CONS, n° 201/08/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 131/06/CSP, n° 244/08/CSP, n° 79/09/CSP. La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di informazione al Cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti da ADD39 in relazione all'attività di fornitura dei propri servizi in generale, di telefonia vocale fissa ed accesso ad internet da postazione fissa in particolare. La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale che regola il rapporto fra ADD39 ed il Cliente ed è consultabile sul sito internet istituzionale di ADD39 www.add39.it, oltre che essere disponibile presso gli uffici commerciali di ADD39 e presso i rivenditori autorizzati. Il servizio clienti di ADD39 contattabile telefonicamente attraverso il numero 800 96 02 39, ovvero per posta all'indirizzo Coding SRL, Rapporti con la Clientela, via F.Hamman,snc 53021 Abbadia San Salvatore (SI), a mezzo fax al n. 0577-775114 o via e-mail all'indirizzo clienti@add39.it a disposizione del Cliente per fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1. PRINCIPI

1.1. Uguaglianza ed imparzialità

ADD39 fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. ADD39 presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. ADD39 impronta lo svolgimento delle proprie attività al rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità ed a tali criteri intende fare riferimento nell'applicazione ed interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

1.2. Continuità dei Servizi

ADD39 si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, impegnandosi, nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3. Partecipazione

I Clienti, tanto singolarmente che collettivamente attraverso associazioni, possono inviare a ADD39 propri suggerimenti al fine di migliorare i servizi di ADD39. Ogni documentazione, memoria, o comunicazione in proposito potrà essere inviata al servizio Clienti di ADD39 ai



recapiti riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. ADD39 si impegna a ricercare costantemente di migliorare i servizi ed il rapporto con i Clienti alla luce delle valutazioni fornite periodicamente da parte dei medesimi.

1.4. Cortesìa

ADD39 impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti di ADD39, nei contatti con i Clienti indicheranno il proprio nome, sia nelle comunicazioni telefoniche, sia nel rapporto personale, con i Clienti.

1.5. Efficacia ed efficienza

ADD39 persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6. Diritto di scelta

ADD39 rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di scegliere tra i diversi servizi forniti e impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.7. Tutela della riservatezza

ADD39 garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile. ADD39 riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali, nonché di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Il Cliente ha diritto ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile: sul sito internet istituzionale www.add39.it, presso i locali commerciali di ADD39 o facendone richiesta al servizio Clienti.

2. STANDARD

2.1. Indicatori di qualità

Con riguardo agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AgCom di riferimento, da adottarsi nell'erogazione dei servizi, ADD39 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; pertanto, comunica e pubblica periodicamente sul proprio sito istituzionale www.add39.it gli indicatori di qualità dei servizi, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di



trasparenza e di informazione. In allegato alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 151/12/CONS (allegato 2) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 3). Trasparenza è il principio al quale ADD39 impronta i suoi rapporti con i Clienti. ADD39 agevola i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri. I dipendenti di ADD39 sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti. ADD39 si impegna ad assicurare la massima disponibilità, accessibilità e trasparenza alle informazioni sull'azienda e sui Servizi disponibili, nonché alle relative condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

2.2. Attivazione del servizio

ADD39, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio: - entro il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco; - entro il 60° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda. Qualora, a seguito di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, ADD39 indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con i Clienti i tempi e le modalità di attivazione. Da tali tempistiche sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a ADD39. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio dipenda da responsabilità di ADD39, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto III°. Le modalità e le forme con cui i Clienti possono esercitare il diritto di ripensamento ed il recesso dai singoli servizi, sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

2.3. Irregolare funzionamento dei servizi

ADD39 si impegna ad eliminare eventuali irregolarità di funzionamento dei servizi entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di ADD39. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, ADD39 provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Le richieste di intervento sono elaborate da ADD39 con tempistica variabile in base ai criteri che seguono: 1) - Cliente portatore di disabilità grave; 2) - Cliente in gravidanza; 3) - ordine cronologico di arrivo della richiesta a ADD39; 4) - tipo di intervento richiesto; 5) - carattere di urgenza e priorità dell'intervento richiesto. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura dei servizi, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno con due giorni di anticipo rispetto alla data di intervento, con gli strumenti ritenuti più idonei.



2.4. Fatturazione dei Servizi ed invio ai Clienti

ADD39 invierà la fattura secondo lo standard stabilito e scelto, per e-mail o posta ordinaria e secondo quando previsto dalla normativa vigente.

2.5. Pagamento delle fatture di ADD39

ADD39 accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carta di credito senza costi aggiuntivi per il Cliente (non saranno utilizzabili carte di credito prepagate o carte di credito revolving), riservandosi la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a ADD39. Fatto salvo quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto nell'ambito delle modalità messe a disposizione da ADD39, fermo restando i vincoli temporali di pagamento legati a eventuali Promozioni di ADD39. ADD39 provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione (senza la corresponsione di interessi), e fino a centottanta giorni dalla cessazione del contratto (nel qual caso corrisponderà al Cliente anche i relativi interessi).

2.6. Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

ADD39 calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. A richiesta scritta del Cliente e nel rispetto della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

2.7. Informazioni alla Clientela

ADD39 comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, trasparente e tempestivo, le informazioni relative: a) al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi; b) alle modifiche delle condizioni economiche, tecniche e contrattuali per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione; c) alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio; d) agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard; e) ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio; f) le singole decisioni assunte da ADD39 individualmente nei loro confronti per specifiche vicende particolari loro proprie, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di



esse; g) alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AgCom n. 78/02/CONS e n. 201/08/CONS, così come successivamente modificata con Delibera n. 201/08 CONS e 600/09/CONS. h) del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità del trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento delle Delibere AgCom n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

3. TUTELA DEI CLIENTI

3.1. Reclami dei Clienti

I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati a ADD39 per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione all'indirizzo Coding SRL, Rapporti con la Clientela, Via F.Hamman,snc 53021 Abbadia San Salvatore (SI). L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire per telefono attraverso il numero 800 96 02 39, ovvero per posta semplice all'indirizzo Coding SRL., Rapporti con la Clientela, Viale Via F.Hamman,snc 53021 Abbadia San Salvatore (SI), a mezzo fax al n. 0577-775114 o via e-mail all'indirizzo reclami@ADD39.it, ma dovrà essere confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. ADD39 sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo il termine e l'onere di pagamento delle somme contestate. Allo stesso modo potranno essere inoltrati i reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa indicati e l'esito del reclamo sarà comunicato da ADD39 entro 45 giorni dalla sua ricezione. In caso di reclami su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, ADD39 informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta. Qualora il Cliente, in riferimento al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli indicati da ADD39, ai sensi dell'art. 8 Delibera n. 244/08/CSP, potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura apposito reclamo mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'AGCOM, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a ADD39 con lettera



raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino.

3.2. Procedura di conciliazione

ADD39 informa i Clienti che le eventuali controversie che dovessero insorgere potranno essere risolte mediante applicazione del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui all'allegato A della delibera AgCom n. 173/07/CONS., secondo le modalità di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, rinvenibili sul sito internet www.agcom.it, ove sono reperibili sia l'informazione completa al riguardo, sia l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il suddetto tentativo. ADD39 informa, inoltre il Cliente della possibilità di esperire il procedimento di mediazione previsto dal D. L.vo n. 28/2010 per il tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversie in relazione alle controversie tra lei medesima ed il Cliente.

3.3. Assistenza ai Clienti

ADD39 fornisce ai Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nelle Condizioni Generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

3.4. Indennizzi

a) In caso di omessa o ritardata attivazione (o trasloco) del Servizio rispetto al termine contrattuale, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione delle ipotesi in cui si sia rilevata una eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del Servizio, o siano stati generati ritardi a causa di tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, di tempistiche non imputabili a ADD39. Se il ritardo riguarda la procedura di cambio operatore l'indennizzo è ridotto ad un quinto. b) In caso di sospensione o cessazione del Servizio indebita oppure eseguita senza preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione dei casi di sospensione o cessazione causati da un utilizzo anomalo (o non conforme al contratto) del Servizio da parte del Cliente. c) In caso di malfunzionamento che comporti la completa interruzione del Servizio per cause tecniche imputabili a ADD39, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di ADD39 e la sua risoluzione, fino ad un massimo di Euro 75,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata per i quali sia necessaria l'interruzione del Servizio,



di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che ADD39 è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, ADD39 provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

d) In caso di malfunzionamento che comporti l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di ADD39 e la sua risoluzione fino ad un massimo di Euro 40,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata, per le quali sia necessaria l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che ADD39 è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, ADD39 provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

e) In caso di omessa o ritardata portabilità del numero, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 75,00

f) In caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di Euro 40,00, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno e il rimborso (o il ricalcolo) delle somme fatturate.

g) In caso di perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a massimo Euro 500,00.

h) In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla Carta dei servizi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a massimo di Euro 100,00. Gli indennizzi in favore del Cliente sono esclusi in tutte le ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto. Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere a), c) e d), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata da ADD39. Gli indennizzi dovuti da ADD39 al Cliente verranno portati in compensazione con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

ALLEGATI:

- Allegato 1 - indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP
- Allegato 2 - indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS
- Allegato 3 - indicatori di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP