

CARTA DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA E DI ACCESSO AD INTERNET EROGATI MEDIANTE RETE RADIOMOBILE.

1. – PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di attivazione dell'offerta in abbonamento ai servizi di rete fissa PosteMobile (di seguito denominato il "Modulo"), il Cliente richiede di accedere al servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite Carta SIM PosteMobile e terminale di rete fissa PosteMobile, avvalendosi di un operatore telefonico terzo, gestore della rete radiomobile (di seguito denominato anche il "Servizio"). Il Servizio è costituito dai servizi telefonici assimilabili al tradizionale servizio di accesso su rete fissa e dalla fornitura del terminale telefonico necessario per fruire del Servizio. La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali del Servizio di Telefonia Vocale Fissa (di seguito "Condizioni del Servizio"), al relativo Modulo, agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative contrattuali in tutti i predetti atti richiamati, ed agli usi, regolano il rapporto di fornitura del Servizio PosteMobile al Cliente. L'operatore Postemobile di PostePay S.p.A. (di seguito denominato anche Società") intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità. Per "Trasparenza", si intende rispetto delle regole, delle procedure e delle disposizioni contrattuali, e relativa, agevole conoscibilità per il Cliente. Per "Partecipazione" si intende l'adozione di strumenti e processi di incontro tra l'azienda ed il Cliente, onde poter consentire a quest'ultimo di fornire suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi.

Per "Continuità" si intende forte orientamento all'erogazione dei servizi in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, o i casi di forza maggiore e di applicazione di norme contrattuali o di legge impeditive.

Per "Efficacia ed Efficacia" si fa riferimento all'obiettivo di garantire una risposta immediata, qualificata e competente al mercato e alle esigenze del Cliente, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee.

Per "Obiettività e Giustizia" si intende il tentativo di adottare ed applicare clausole contrattuali di fornitura dei servizi ispirandoci a tali principi fondamentali.

Per "Uguaglianza e Imparzialità", intendiamo sottolineare l'impegno a fornire i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente applicabili.

Per "Cortesia e Disponibilità" intendiamo assicurare l'impegno affinché i nostri operatori e i nostri collaboratori si dichiarino e siano a disposizione per soddisfare le esigenze della Clientela, usando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste di quest'ultima.

2. – POSTEPAY S.P.A.

2.1 – La Società. Il servizio di Assistenza Clienti

La Società appartiene al Gruppo Poste Italiane. Il Cliente potrà conoscerla navigando sul sito www.postemobile.it Per ricevere maggiori informazioni sul Gruppo e sulle aziende del Gruppo Poste Italiane, è a disposizione della clientela il sito www.poste.it. L'operatore Postemobile di PostePay S.p.A. intende fornire tutti i servizi di comunicazione elettronica mobile e fissa tradizionali, unitamente ad una serie di servizi distintivi, innovativi, tecnologicamente avanzati, in un mercato globale e aperto alla concorrenza. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e l'intera organizzazione di PosteMobile e del Gruppo Poste Italiane è orientata in tal senso. Il Servizio Clienti PosteMobile al numero 160 è a disposizione della Clientela tutti i giorni, per qualsiasi informazione relativa al Servizio. Dall'estero è possibile chiamare il numero +39 3770000160.

Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito www.postemobile.it.

Sono stati previsti dei canali di assistenza dedicati agli utenti non udenti, indicati sul sito www.postemobile.it.

3. – I NOSTRI SERVIZI

3.1 – Il Servizio PosteMobile

Il Servizio fisso offerto è costituito dai Servizi Fissi tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SFCE). Per SFCE si fa riferimento, a titolo meramente esemplificativo, ai servizi forniti sul

territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione di chiamate voce, anche – ove richiesto – verso e da destinazioni internazionali, tramite l'apparecchio telefonico concesso in comodato d'uso gratuito ed ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente; la ricezione di SMS verso e da numerazioni in decade 4; l'accesso ai servizi di emergenza e ai numeri utili, nonché l'uso di eventuali servizi accessori e/o aggiuntivi determinati in base all'offerta disponibile anche eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente. Alla Carta SIM viene associata una numerazione fissa con codice corrispondente al distretto di appartenenza dell'indirizzo di ubicazione dell'utenza come dichiarato dal Cliente, la cui utilizzazione da parte del Cliente, anche in considerazione della sua natura tecnico-economica e normativa di "risorsa scarsa", oltre che dei costi connessi alla relativa gestione tecnica, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Per la fruizione del Servizio, l'operatore PosteMobile fornisce al Cliente la necessaria Carta SIM, che è inserita in un apposito terminale omologato e abilitato, e va attivata dall'operatore PosteMobile. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici necessari, è condizionata alla corretta esecuzione e positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente oltre che agli altri adempimenti previsti dalle Condizioni del Servizio. Questi dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati, copia di un proprio valido documento di identità, oltre che i propri dati di residenza e/o domicilio, nonché il proprio numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente e/o a verificare la sussistenza del potere di firma. I dati così forniti, gestiti e trattati dalla Società in conformità al Regolamento 2016/679/UE, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 5 comma 7 del D.Lgs.

n. 259/2003 e successive modifiche e integrazioni. Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero consultare il sito www.postemobile.it per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SFCE. In caso di malfunzionamento o guasto, a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e per l'intera durata del rapporto contrattuale, a condizione che il difetto o il guasto sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta e non sia imputabile al Cliente, la Carta SIM e il terminale di rete fissa potranno essere sostituiti o riparati gratuitamente. Il Cliente potrà ricevere informazioni su come valersi della garanzia chiamando il Servizio Clienti PosteMobile. In caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni imputabili al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione e consultabili in ogni momento nel sito www.postemobile.it, salva la facoltà della Società di praticare un trattamento più favorevole.

L'accesso e l'utilizzo dei SFCE avverrà secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione mediante sottoscrizione del Modulo; ii) eventualmente successivamente variato su domanda del Cliente o della Società nell'esercizio del proprio diritto di modifica unilaterale alle condizioni previste dalla vigente disciplina legale, regolamentare e contrattuale. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito www.postemobile.it o contattare il Servizio Clienti PosteMobile.

3.2 – Il servizio di portabilità del numero fisso (GNP)

Questo servizio permette a tutti i Clienti di qualsiasi operatore di rete fissa di passare all'operatore di telefonia PosteMobile portando il proprio numero di telefono, purché all'interno del medesimo distretto telefonico. Richiedendo la portabilità del numero verrà attivato un numero fisso provvisorio, con il quale il Cliente potrà iniziare a fruire del Servizio. Quando la portabilità sarà andata a buon fine, il vecchio numero sostituirà il numero provvisorio. Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Geographic Number Portability, il Cliente può consultare le vigenti Condizioni del Servizio, disponibili anche sul sito www.postemobile.it e fornite al Cliente all'atto della richiesta di attivazione del Servizio stesso. Se il Cliente sceglie di portare il numero verso l'operatore PosteMobile potrà dunque usufruire di tutti i servizi SFCE ed offerte di PosteMobile con il numero portato, alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità

di un Cliente nativo PosteMobile. La richiesta di GNP potrà essere inoltrata dal Cliente compilando la sezione dedicata della modulistica di attivazione. Inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 6 della Delibera n.73/11/CONS e successive modifiche il Cliente ha il diritto di richiedere un indennizzo in caso di ritardo nell'attivazione del servizio di GNP che non sia dovuto a circostanze imputabili al Cliente stesso. Il Cliente può richiedere un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni. Per le modalità di richiesta dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto dal seguente art. 9.3.

3.3 – Condizioni economiche e trasparenza tariffaria

Le informazioni sulle offerte, sulle tariffe applicate, sugli eventuali costi di attivazione dei servizi offerti, oltre che sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, offerte, profili tariffari, vengono rese disponibili tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti e il sito www.postemobile.it. La Società comunicherà al Cliente le modifiche eventualmente applicate alle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta ed i relativi giustificati motivi, secondo i termini e le modalità disposti dal quadro normativo e regolamentare vigente in materia, ossia a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso una comunicazione in fattura, via SMS o e-mail, sul proprio sito, nel termine di cui all'art. 70 del D.Lgs. 259/03 vale a dire almeno 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci. Il Cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicare al momento della modifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso. Le modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto proseguirà con l'applicazione della nuova disciplina decorso il termine su indicato senza che il Cliente abbia manifestato la propria volontà di esercitare il diritto di recesso di cui al presente articolo.

4. – RECESSO

Il Contratto disciplinato dalle Condizioni del Servizio ha durata indeterminata. Ciascuna parte ha facoltà di comunicare all'altra la propria volontà di recedere dal rapporto contrattuale, mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento con preavviso minimo di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

Quando è il Cliente ad esercitare il recesso il relativo diritto può essere esercitato anche inviando via fax al Servizio Clienti 800.160.909, tramite raccomandata A/R alla Casella Postale 3000 - 37138 - Verona VR, o tramite mail all'indirizzo postemobilecasa@postemobile.it comunicazione di recesso dal rapporto contrattuale e copia di un documento di identità in corso di validità, nonché prove del potere di firma ove applicabile.

5. – QUALITÀ

5.1 – Infrastruttura di rete

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi all'ingrosso, da un operatore di rete leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale. Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il terminale fisso all'interno del quale è inserita la Carta SIM PosteMobile.

La copertura radioelettrica resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall'insieme di più di tali stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette "celle". Su ogni cella possono "lavorare" una serie assai ampia di telefoni in sessione di lavoro anche simultanea.

Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, sono stati garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri tecnici internazionali, senza alcuna discriminazione tra Clienti dell'operatore di rete e Clienti dell'operatore PosteMobile.

5.2 – Parametri di qualità del Servizio

La Società adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 156/23/CONS e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di seguito riportati:

- **Tempo di attivazione del servizio:** il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente;
- **Reclami sugli addebiti:** La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Accuratezza della fatturazione:** la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

- **Tasso di malfunzionamento:** 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:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- **Tempo di navigazione:** intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un umano addetto, per presentare un reclamo;
- **Tempo di attesa:** intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- **Tasso di risoluzione dei reclami:** percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare ulteriori solleciti.

Gli obiettivi determinati dalla Società relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito www.postemobile.it. Eventuali integrazioni o modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla Clientela e agli Enti competenti.

6. – MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

La Società si riserva di applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al Servizio:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;
- a transazione.

7. – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti per l'erogazione dei Servizi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. La fattura verrà inviata all'indirizzo del Cliente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza.

Il pagamento dovrà essere effettuato secondo la modalità indicata nel Modulo e prescelta dal Cliente tra le seguenti: i) versamento su conto corrente postale, ii) addebito diretto in conto corrente bancario, iii) a mezzo carta di credito ove tecnicamente possibile ovvero iv) con le altre modalità specificamente indicate. Il Cliente potrà controllare il proprio saldo complessivo e avere informazioni sul proprio profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 160 ovvero attraverso il sito www.postemobile.it. La Società si riserva di definire ulteriori canali informativi ove tecnicamente possibile.

8. – FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento della Carta SIM e/o del terminale telefonico di rete fissa attraverso il quale è fruito il Servizio, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti PosteMobile comunicando l'accaduto e i dati dell'interessato. In questo modo la Carta SIM e il terminale telefonico, previa verifica della titolarità, verranno immediatamente bloccati. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono. Per richiedere il reintegro o la sostituzione della carta SIM e del terminale telefonico, il Cliente dovrà inoltre sporgere immediatamente denuncia alle competenti Autorità, rilasciare un'autodichiarazione e, comunque, attenersi alle procedure indicate. Nell'ipotesi di smarrimento o furto della Carta SIM e/o dell'Apparecchio, la denuncia o l'autodichiarazione dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro della Carta SIM e/o dell'Apparecchio smarrito o rubato e la Società provvederà a mettere a disposizione del Cliente una nuova Carta SIM e un nuovo Apparecchio nel più breve tempo possibile. Al momento della consegna della nuova Carta SIM e del nuovo Apparecchio, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione, salva la facoltà della Società di praticare un trattamento più favorevole al Cliente. Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM e/o dell'Apparecchio intercorso sino al ricevimento da parte della Società della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione resterà a carico del Cliente. La richiesta di sostituzione della Carta SIM e/o dell'Apparecchio non sospende l'obbligo di pagamento dei Servizi in capo al Cliente. Il numero telefonico rimane

a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. In caso di ritrovamento, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria per effettuare la restituzione.

9. – RECLAMI E INDENNIZZI

9.1 – Reclami del Cliente.

I reclami possono pervenire tramite:

- lettera e/o raccomandata A/R al seguente indirizzo: Casella Postale 3000 – 37138 Verona (VR);
- contatto telefonico al Servizio Clienti 160;
- il sito www.postemobile.it;
- via fax al numero verde 800.160.909.

Nel reclamo è necessario indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, nonché una descrizione contenente altresì i dati temporali degli eventi descritti.

9.2 – Tempi di evasione dei reclami

La Società si impegna a gestire i reclami in coerenza con la normativa vigente, e a fornire riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione. La richiesta sarà gestita entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione, ove si ritenga necessaria l'acquisizione di informazioni o dati in possesso di società ed enti diversi dalla Società. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti, al Cliente si riconoscerà un indennizzo pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00. L'indennizzo verrà corrisposto in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti e secondo le modalità ivi previste. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta.

9.3 – Indennizzi

Nel caso in cui la Società in condizioni normali, non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 5.2, riconosce al Cliente un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio. In particolare, si precisa che per quanto concerne:

- a) tempo di attivazione del servizio voce;
- b) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso;
- c) malfunzionamenti del servizio imputabili all'operatore PosteMobile;
- d) ritardo nella prestazione del Servizio di GNP nei casi previsti al precedente art.3.2, il Cliente per i disservizi di cui ai punti a), b), c) potrà richiedere un indennizzo pari ad Euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni, l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi.

L'indennizzo verrà corrisposto in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti e secondo le modalità ivi previste. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo verrà corrisposto entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta per i disservizi di cui ai punti a), b), c). Per il ritardo nella prestazione del servizio GNP l'indennizzo verrà corrisposto entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta del Cliente.

Nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il Servizio in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, la corresponsione di indennizzi è esclusa.

9.4 – Indennizzi automatici

Qualora sia richiesto un indennizzo per ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto ovvero per sospensione del servizio senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, il Cliente potrà inoltrare la segnalazione attraverso le modalità riportate al precedente art. 9.1. La Società, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al precedente art. 9.3. L'accertamento verrà effettuato entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente e l'indennizzo automatico verrà corrisposto in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti e secondo le modalità ivi previste. Le informazioni sugli indennizzi, inclusi gli importi e le modalità di richiesta e di corresponsione in caso di indennizzi automatici, sono sempre disponibili nel sito www.postemobile.it.

10. – PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo come sopra attivato e dell'esito dello stesso, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalla Delibera 203/18/CONS e successive modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità.

In alternativa il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito dalla Società in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori secondo quanto stabilito dall'art. 3 comma 2 lett. b della delibera 203/18/CONS. Le informazioni relative alle modalità di adesione all'organismo di Conciliazione Paritetica sono disponibili sul sito www.postemobile.it. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS.

11. – INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. Previa manifestazione del consenso, la pubblicazione dei dati personali negli elenchi abbonati avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, al Regolamento 2016/679/UE ed ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali nonché ogni eventuale successiva modifica o integrazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito www.postemobile.it

12. – SERVIZIO SOVRAPPREZZO E CHIAMATE INTERNAZIONALI

Tramite il Servizio è possibile accedere a servizi forniti da terzi per via telefonica attraverso numerazioni a sovrapprezzo, che hanno un costo maggiore rispetto ai servizi base (semplici telefonate o semplici sms) e che viene addebitato in bolletta. Questi servizi consentono di accedere ad informazioni e/o prestazioni fornite anche da operatori specializzati non collegati con l'operatore PosteMobile. Conformemente alle pertinenti disposizioni regolamentari, la Società mette a disposizione dei propri Clienti il servizio gratuito di blocco/sblocco permanente di chiamata per i servizi a sovrapprezzo erogati sulle specifiche numerazioni indicate nell'elenco pubblicato all'interno dell'area Assistenza del sito www.postemobile.it, nonché per le chiamate verso destinazioni internazionali. Al momento dell'attivazione della linea fissa, alcune numerazioni per servizi a sovrapprezzo e le numerazioni internazionali risulteranno bloccate e come tali non saranno raggiungibili. Il Cliente ha la possibilità di chiedere la rimozione gratuita di tale blocco al Servizio Clienti, solo a seguito del pagamento di almeno 2 fatture consecutive ed a condizione che sussistano in capo al Cliente i requisiti di affidabilità individuati dalla Società con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito. La Società fornisce, attraverso il proprio Servizio Clienti e su apposita sezione del sito www.postemobile.it, le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione del blocco delle chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo, ove applicabile in base al quadro regolamentare e normativo di riferimento e compatibilmente con quanto reso disponibile dal gestore della rete. Con analoga procedura la Società fornirà ogni altra informazione in merito ad iniziative e strumenti eventualmente adottati a tutela dei minori.

Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D.Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati in bolletta, che hanno in genere un costo maggiore rispetto ai servizi base (semplici telefonate o semplici sms e mms) è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati.

Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigente.

13. – PRIVACY

La Società garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE.

I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori, in base a quanto indicato nell'Informativa ai Clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, disponibile anche sul sito www.postemobile.it.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024					
Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore Obiettivo	
Reclami sugli addebiti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
Accuratezza della fatturazione	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%	
Tempo di attivazione e del servizio	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			<i>Numero dei contratti completati</i>		
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25 giorni solari
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35 giorni solari
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	80 giorni solari
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%
			<i>Numero dei contratti completati</i>		
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		
Tasso di malfunzionamento	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	20,00%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100	
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72	
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80,00%	

Tempo di navigazione	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	90
Tempo di attesa	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50,00%
Tasso di risoluzione dei reclami	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	%	95,00%