

---

# CARTA DEI SERVIZI

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 PREMESSA

COMeSER S.r.l. (d'ora innanzi anche "COMeSER") adotta la presente Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 179/03/CSP emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", e dalla Delibera 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", dalla Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249" come modificata e integrata.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per COMeSER nei confronti dei propri clienti ai quali viene assicurata una facile reperibilità della stessa e ne costituisce la base di riferimento nei rapporti contrattuali che alla carta esplicitamente fanno riferimento.

La Carta è pubblicata sul sito: [www.comeser.it](http://www.comeser.it). La Carta viene altresì resa disponibile in diverse forme: prima dell'esecuzione dei contratti, e successivamente sempre disponibile sul sito COMeSER o su richiesta viene inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.

Attraverso la Carta dei Servizi, COMeSER indica, tra l'altro, una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami. Si segnala che la presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione aziendale. COMeSER informerà i clienti e l'Autorità di dette variazioni con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

### 1.2 L' AZIENDA

L'attività svolta da COMeSER consiste nell'installazione e nell'esercizio di sistemi e servizi di comunicazione elettronica (fonia e dati). COMeSER, fondata nel 2004, è un operatore locale con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di rivendita di telefonia al pubblico attraverso la connessione a banda larga con protocollo VoIP-SIP. COMeSER gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi e, soprattutto, più economici. Grazie al suo Internet Data Center, alle piattaforme tecnologiche impiegate e alla rete Wireless, COMeSER è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business, partendo proprio dall'ottimizzazione dei costi organizzativi, infrastrutturali e produttivi.

### 1.3 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

COMeSER eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra i clienti medesimi e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui COMeSER offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di clienti. Le attività di COMeSER si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, in base ai quali sono state

formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi; tali criteri devono essere utilizzati anche ai fini dell'interpretazione delle norme regolatorie di settore. Sono previste forme di fruizione agevolate dei servizi a favore delle fasce sociali più deboli (portatori di handicap e anziani).

#### **1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

L'erogazione dei servizi da parte di COMeSER mira ad essere continuativa e senza interruzioni, fatta eccezione dei casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, COMeSER adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti. In ogni caso, COMeSER informa in anticipo, nei modi di seguito indicati, i propri Clienti degli interventi di manutenzione programmata che comportano interruzioni dei servizi, specificando una ragionevole stima della durata dell'intervento e indicando il contatto per ottenere assistenza ed informazioni al riguardo. In particolare, COMeSER informerà i clienti interessati agli eventuali disservizi mediante apposito avviso a mezzo posta elettronica e avviso telefonico. Nel caso in cui si renda necessario un intervento *on site* (presso la sede del Cliente), COMeSER provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento. Il personale COMeSER è munito di apposito tesserino di riconoscimento.

#### **1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

COMeSER garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio feedback, in generale o relativamente al singolo caso specifico, sotto forma di osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo ai recapiti indicati sul sito web di COMeSER [www.comeser.it](http://www.comeser.it). COMeSER si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute. Sempre al fine di migliorare la fornitura del servizio alle associazioni di categoria e dei consumatori è riconosciuto il più ampio ruolo propositivo che potrà essere esercitato mediante una delle modalità sopra previste. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

#### **1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

COMeSER persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo.

#### **1.7 CORTESIA**

COMeSER assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti e di tutti gli interessati ai suoi servizi, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, nonché ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. COMeSER assicura altresì che gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

#### **1.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ**

L'attività di COMeSER è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, COMeSER si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

## 1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

## 2 I RAPPORTI CON I CLIENTI

### 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

COMeSER assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle predette condizioni. In particolare, COMeSER assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

A questo fine COMeSER si impegna a:

- descrivere nelle Condizioni economiche ulteriori informazioni sulle effettive condizioni economiche, sulle condizioni di erogazione, di utilizzo e funzionamento dei singoli servizi contrattualizzati, nonché le loro caratteristiche e prestazioni tecniche, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari. I clienti potranno richiedere le suddette informazioni ai recapiti indicati nel sito web di COMeSER [www.comeser.it](http://www.comeser.it);
- informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- informare i Clienti circa la disponibilità e le modalità di fruizione del servizio di blocco selettivo di chiamata;
- informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico;
- informare i Clienti consumatori della possibilità di attivare sistemi gratuiti di Parental Control ai sensi della Delibera AGCOM 9/23/CONS. Tramite tale servizio, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori già individuata da COMeSER sulla base delle indicazioni dell’Autorità e in continuo aggiornamento. Per ogni informazione, è disponibile la pagina dedicata del sito (<https://www.comeser.it/parental-control/>).

Il Cliente prende atto che COMeSER non garantisce l’idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l’estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l’idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati. Qualora il Cliente usufruisse di un router di propria libera scelta, è quest’ultimo a dover configurare i DNS per il filtraggio dei contenuti.

### 2.2 ADESIONE AI SERVIZI

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

L’eventuale conclusione ed esecuzione “a distanza” di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera n. 519/15/CONS “Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (“Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione

dei consumatori in materia di contratti a distanza”) e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

### 2.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

La Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali di Contratto Internet e Telefonia, al Contratto Servizi di Telecomunicazione, alle Condizioni Economiche e ad eventuali Allegati tecnici, costituiscono il “Contratto”.

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a COMeSER delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata, indirizzata dall'utente a COMeSER, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La sottoscrizione del “Contratto” avviene secondo quanto di seguito descritto:

1. reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, condizioni generali per l'accesso ai servizi COMeSER, Condizioni Economiche, allegati tecnici) sul sito <https://www.comeser.it> oppure tramite richiesta al numero 0524881111 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da COMeSER), oppure tramite e-mail all'indirizzo [vendite@comeser.it](mailto:vendite@comeser.it), oppure tramite ritiro presso la sede COMeSER;
2. compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; in caso di contratto business produzione di copia di un documento d'identità in corso di validità del legale rappresentante e Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di tre mesi.
3. consegna a COMeSER dei “Contratti”, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente ai documenti di cui al punto che precede, in una delle seguenti modalità:
  - trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede COMeSER;
  - trasmissione a mezzo posta certificata (indirizzo PEC: [comeser@pec.it](mailto:comeser@pec.it));
  - consegna a mano presso la sede COMeSER;
  - consegna ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

### 2.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da COMeSER, l'utente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

COMeSER informa il Cliente tramite una comunicazione allegata alla fattura o separata, ovvero attraverso altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC.

### 2.5 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

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

Ogni Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio di Assistenza Clienti di COMeSER. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a COMeSER mediante Raccomandata A.R. o a mezzo PEC.

## **3 ASSISTENZA RECLAMI E SEGNALAZIONI**

### **3.1 ASSISTENZA**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che COMeSER non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

COMeSER S.r.l. - Servizio Assistenza Clienti  
Via S. Michele Campagna 25/A - Fidenza (PR)  
Telefono 0524881111 int. 2  
Email: assistenza@comeser.it

### **3.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 3.1.

COMeSER si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, COMeSER informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di COMeSER al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

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

## **4 STANDARD DI QUALITÀ**

### **4.1 PREMESSA**

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

### **4.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, COMeSER si impegna ad attivare il Servizio entro 4 settimane dalla ricezione della Proposta, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. COMeSER terrà aggiornato il

Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a COMeSER, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a COMeSER il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.2.

### **4.3 TEMPI DI INTERVENTO PER MALFUNZIONAMENTI**

Il parametro è definito come tempo di intervento intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza di COMeSER) e la relativa presa in carico:

- per la clientela residenziale è definito in 48 ore lavorative;
- per la clientela business è definito in 16 ore lavorative.

### **4.4 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

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

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi COMeSER farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. COMeSER si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui COMeSER non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.1.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a COMeSER. In dette circostanze COMeSER farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.1

### **4.5 ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

COMeSER si impegna ad effettuare un monitoraggio costante della qualità dei propri servizi. COMeSER si impegna a garantire gli standard definiti contrattualmente, in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo. Inoltre, COMeSER si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità pubbliche.

Inoltre, COMeSER invita i propri Clienti a sottoporre gli eventuali suggerimenti ai fini di un miglioramento del servizio nelle modalità di dettaglio descritte al punto 1.5.

---

## 5 RIMBORSI E INDENNIZZI

### 5.1 INDENNIZZI

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

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, COMeSER utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 6 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

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

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

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

## 7 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

### 7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

COMeSER garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito: COMeSER S.r.l., Via S. Michele Campagna 25/A, Fidenza (PR), email [privacy@comeser.it](mailto:privacy@comeser.it).

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti.

I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

## 7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

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

**COMeSER S.r.l.**

Gianluca Scarazzini  
Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gianluca Scarazzini".