

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 dall'Allegato A alla delibera 156/23/CONS, "Regolamento in materia di qualità e carta dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", come dell'Allegato A alla delibera 255/24/CONS, "Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi".

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. 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.

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 EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

COMeSER eroga i propri servizi ispirandosi al principio di egualianza 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. 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 COMPRENSIBILITÀ

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;
- 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'estranchezza 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 Clienti consumatori avviene nel rispetto del 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, al numero verde 800932659 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da COMeSER), oppure tramite e-mail all'indirizzo 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);
 - 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.

È disponibile il numero verde 800932659 quale canale telefonico di assistenza gratuito, in conformità a quanto previsto dalla delibera 255/24/CONS. Il numero osserva i seguenti orari:

- COMMERCIALE interno 1: lunedì - domenica 9.00 – 22.00
- ASSISTENZA TECNICA interno 2: lunedì – venerdì 8.30 – 22.00; sabato e domenica 9.00 – 22.00
- AMMINISTRAZIONE interno 3: lunedì – venerdì 9.00 – 18.00.

Chiamando il numero verde, il Cliente potrà parlare con un operatore umano. Per ogni altro riferimento e per contattare per iscritto l'Operatore, tutti i recapiti sono disponibili sul sito web dell'operatore che è costantemente aggiornato.

3.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente ha diritto di formulare un reclamo attraverso il numero verde indicato selezionando l'interno 5, disponibile dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 22.00.

È altresì possibile presentare un reclamo per iscritto a mezzo raccomandata A/R indirizzata a COMeSER S.r.l., Via San Michele Campagna 25/A 43036 Fidenza (PR), alla cortese attenzione dell'Ufficio Reclami aggiungendo il codice cliente e/o il codice del contratto.

All'apertura del reclamo, COMeSER invia una comunicazione di presa in carico con il codice identificativo del reclamo stesso. Il reclamo è sempre tracciabile e il Cliente, tramite il codice, potrà richiedere ogni aggiornamento. L'Operatore provvede alla verifica del reclamo e a definirlo nei termini di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A della citata.

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.

Per ogni informazione in merito ai reclami è sempre disponibile la pagina del sito web a ciò dedicata: <https://www.comeser.it/canali-di-assistenza/>.

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. Per gli standard di Qualità Generali COMeSER fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web www.comeser.it, vengono altresì riportati i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 156/23/CONS e alla Delibera 255/24/CONS. Di seguito sono riportati gli Standard specifici di qualità.

4.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Salvo quanto previsto nei singoli Contratti, COMeSER si impegna ad attivare il Servizio entro 90 giorni solari 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 MALFUNZIONALMENTI

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 10 ore lavorative;
- per la clientela business è definito in 10 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 verifichino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopravvenute 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

COMeSER riconosce:

- INDENNIZZI AUTOMATICI: in caso di segnalazione da parte del Cliente, nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al termine previsto dal Contratto, salvo cause non imputabili a COMeSER o forza maggiore. In tali casi, COMeSER applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di cui alla delibera 347/18/CONS. Tali indennizzi sono applicati anche in caso di sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti e in mancanza di preavviso. Sono, dunque, escluse le sospensioni per manutenzioni, per forza maggiore, per cause imputabili al Cliente e a terzi, compreso l'operatore della gestione della rete.
- INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI SLA DI CUI AL PUNTO 4.4: Nel caso di mancato rispetto degli SLA di cui al punto 4.4, COMeSER, qualora vi siano i presupposti e ne sia responsabile, concede gli indennizzi di cui all'art. 6 commi 1 e 2 della delibera 347/18/CONS.
- INDENNIZZI IN CASO DI DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI, qualora COMeSER non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero, euro 3,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di 30 giorni di ritardo. Nel caso di altri disservizi relativi alla portabilità, qualora accertati, COMeSER riconosce al Cliente una mensilità del canone relativo al servizio telefonico impattato dal ritardo.
- INDENNIZZI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE PRESTAZIONI DI QUALITA', qualora COMeSER si sia obbligata contrattualmente al rispetto di determinati parametri di qualità e venga certificato che gli stessi non sono stati rispettati, il Cliente avrà diritto di ricevere un indennizzo pari ad 1 mensilità di canone con l'impegno di COMeSER di far aderire il Cliente ad una diversa soluzione.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire all'Assistenza in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da COMeSER. Per i casi non disciplinati, COMeSER riconosce gli indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS.

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. 203/18/CONS e s.m.i., 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.

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 e PROCEDURA DI PORTABILITÀ

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

COMeSER garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR").

7.2 INSERIMENTO NELLA BASEDATI 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 presta 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.

7.3 PROCEDURA DI PORTABILITÀ

COMeSER offre al Cliente le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro.

Per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a COMeSER il codice di migrazione. Per evitare KO per codice errato, COMeSER ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito da COMeSER o da OLO partner con cui COMeSER ha rapporti di fornitura wholesale, nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. COMeSER segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabilità dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i. Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato" o altre tipologie di errore (es. numero non attivo o tipo linea errata ecc..), COMeSER potrà richiedere al cliente copia delle ultime fatture ricevute dal precedente operatore oppure attivarsi con quest'ultimo (anche mediante OLO partner) per richiedere regolarizzazioni.

COMeSER, in caso di ricezione di un KO tecnico dal donating o operatore wholesale, dopo aver verificato le cause e aver proceduto a relativa bonifica, si impegna a ridurre al minimo i tempi di re-invio dell'ordine.

Il giorno della portabilità (c.d. DAC, Data di attesa consegna) l'ultima attività in capo a COMeSER è la configurazione del numero sul proprio apparato (adattatore telefonico) installato presso il Cliente oppure la fornitura a quest'ultimo dei parametri per la configurazione del numero su un dispositivo di sua proprietà (adattatore o centralino telefonico) qualora sia stata sottoscritta idonea documentazione in merito.

Il giorno della DAC (o eccezionalmente fino al giorno lavorativo successivo) durante le ultime fasi delle procedure di passaggio, è possibile che il cliente risulti temporaneamente disservito nel tempo che intercorre fra il distacco dal precedente operatore fino alla completa configurazione del numero sull'apparato di COMeSER ma quest'ultima si adopera per ridurre al minimo il disagio al Cliente.

Qualora motivato da esigenze tecniche (es. azienda con centralino telefonico) COMeSER potrebbe fornire al Cliente, anticipatamente rispetto alla data di portabilità, una numerazione telefonica provvisoria aggiuntiva verso cui viene deviato il numero oggetto di portabilità. Il giorno della DAC il numero provvisorio continuerà a essere pienamente funzionante sia per la ricezione che per le chiamate uscenti.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con COMeSER o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero al fine di poterlo trasferire verso un altro operatore.

COMeSER S.r.l.

Gianluca Scarazzini
Presidente



Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 - Fidenza (PR)
www.comeser.it

Ufficio Commerciale: Tel. 0524 881111 int. 1 - Fax 0524 881118 - vendite@comeser.it
Assistenza Tecnica: Tel. 0524 881111 int. 2 - Fax 0524 881110 - assistenza@comeser.it