

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. PREMESSA	2
2. I PRINCIPI	3
2.1 Uguaglianza e imparzialità	3
2.2 Continuità dei Servizi	3
2.3 Partecipazione.....	3
2.4 Efficacia ed efficienza.....	3
2.5 Cortesia	3
2.6 Trasparenza e Chiarezza.....	3
2.7 Riservatezza e Tutela dei dati personali.....	3
2.8 Sicurezza	4
3. GLI IMPEGNI	4
3.1 Attivazione	4
3.2 Assistenza e Manutenzione.....	4
3.3 Indicatori e standard di qualità.....	4
3.4 Fatturazione	5
4. GLI STRUMENTI DI TUTELA	5
4.1 Servizio Clienti	5
4.2 Reclami e rimborsi	5
4.3 Indennizzi	8
4.4 Procedura obbligatoria di conciliazione e strumenti di definizione delle controversie ...	11
4.5 Strumenti di Controllo dei consumi	11
5. IPOTESI DI SOSPENSIONE E/O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
5.1 Guasti e manutenzione.....	12
5.2 Mancato pagamento	12
5.3 Traffico anomalo	12
5.4 Blocchi autoritativi di chiamata e altre misure di prevenzione e gestione delle frodi.....	12
5.5 Inibizione dell'accesso a talune risorse della rete	12
6. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ	13
7. ULTERIORI INFORMATIVE	14
7.1 Elenchi pubblici.....	14
7.2 RPO	15
7.3 Modem Libero	15
7.4 Tutela dei minori	15
8. GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ' DEI SERVIZI IN POSTAZIONE FISSA.....	17
9. OBIETTIVI DI QUALITÀ' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI.....	20

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi disciplina i principi, gli impegni, gli standard di qualità, le procedure di assistenza e gli strumenti di tutela applicabili ai servizi di comunicazione elettronica forniti da **COMESER S.r.l.** con il marchio **FC Aziende**.

La presente Carta integra, senza sostituirla, le Condizioni Generali e particolari di Contratto dei servizi FC Aziende ed è stata redatta in conformità a:

- D.P.C.M. 27/01/1994; Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003 e s.m.i.); GDPR (Reg. UE 2016/679) e Codice Privacy (D.lgs. 196/2003 e s.m.i.)
- Delibere AGCOM nn.: 179/03/CSP (direttiva generale sulla Carta dei Servizi), 156/23/CONS (sulla qualità dei servizi in postazione fissa), 255/24/CONS (Sulla qualità dei servizi di assistenza clienti), 347/18/CONS (Regolamento sugli indennizzi), 194/23/CONS (che disciplina le controversie tra utenti e operatori), nonché per specifici profili 307/23/CONS (Regolamento per la tutela degli utenti nei contratti), 348/18/CONS (sul cd. Modem Libero) e 106/25/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza).

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito Internet www.fcaziende.it dove viene aggiornata come da disposizioni in materia, anche in relazione agli obiettivi e standard di qualità. La Carta dei Servizi applicabile può essere richiesta gratuitamente in qualsiasi momento telefonando gratuitamente al Numero 800 932 612.

Ai fini della presente Carta valgono le seguenti definizioni:

- **AGCOM:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Elettroniche istituita con la Legge 249/1997 e s.m.i.;
- **Operatore:** COMESER S.r.l. con sede legale in via S. Michele Capagna 25/A, 43036 Fidenza (PR) P.I. e C.F. 02324050349, iscritta nel Registro delle imprese di Roma, tenuto dalla C.C.I.A.A. di Parma, n. REA 228690 (presso la Camera di Commercio di Parma, fornitore dei servizi di comunicazione elettronica con marchio "FC Aziende", titolare di autorizzazione generale alla fornitura di reti e servizi ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. 259/03 e s.m.i. e iscritto al Registro degli Operatori di comunicazione al n°15487 dal 18/07/2007, di seguito denominato per semplicità anche direttamente "FC Aziende",
- **Cliente:** soggetto che non fornisce a sua volta reti o servizi di comunicazione elettronica (utente finale), che utilizza o intende utilizzare i servizi di comunicazione elettronica offerti con il marchio "FC Aziende" non in qualità di Consumatore (definito dal Codice del Consumo come la *"persona fisica che utilizza e/o chiede di utilizzare i servizi TLC di FC Aziende per scopi estranei ad attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta e che non fornisce reti o servizi di comunicazione elettronica al pubblico"*). Può essere un soggetto, privato o pubblico e anche un'organizzazione senza scopo di lucro.
- **Giorni lavorativi:** i giorni escluse le domeniche, i giorni di festività nazionale e quelli di festività nel Comune dove è attivato il Servizio.
- **Servizio Principale:** accesso alla rete di comunicazione elettronica (collegamento di accesso a Internet o, se fornita su collegamento distinto, linea telefonica basata sull'uso della numerazione, anche se in tecnologia Voice over Internet Protocol, cd. VoIP),
- **Servizio Accessorio:** ogni altro servizio previsto dal Contratto

CARTA DEI SERVIZI

- **SLA:** livelli di servizio contrattualmente garantiti

2. I PRINCIPI

Di seguito i principi fondamentali che ispirano l'attività di COMeSER nella fornitura dei servizi FC Aziende.

2.1 Uguaglianza e imparzialità

FC Aziende fornisce i propri servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nonché di non discriminazione, in base alla nazionalità, al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, opinioni politiche, etc..

2.2 Continuità dei Servizi

L'erogazione dei servizi FC Aziende mira a essere continuativa e senza interruzioni. FC Aziende si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata di eventuali guasti e disservizi ed arrecare il minor disagio possibile ai Clienti. Nel caso in cui si renda necessario un intervento *on site* presso la sede del Cliente, FC Aziende provvederà al contatto telefonico preventivo per concordare con quest'ultimo un appuntamento (data, ora) per l'esecuzione dell'intervento. FC Aziende si impegna ad informare (via posta elettronica, avviso telefonico e sul sito) i Clienti di eventuali interventi di manutenzione programmata ove gli stessi comportino l'interruzione del Servizio, e a specificare in tali casi un contatto per ottenere informazioni e una ragionevole stima della durata dell'interruzione.

2.3 Partecipazione

I Clienti possono partecipare al processo di miglioramento dei servizi FC Aziende. 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 Internet. Operatore si impegna a fornire tempestivo riscontro alle comunicazioni ricevute ed a riscontrare reclami e segnalazioni in 30 (trenta) giorni.

2.4 Efficacia ed efficienza

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

2.5 Cortesia

FC Aziende impronta i rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia. I Clienti possono presentare al Servizio Clienti osservazioni e suggerimenti che FC terrà in considerazione nel perseguire l'obiettivo migliorare il rapporto con i Clienti. L'addetto del Servizio Clienti telefonico fornisce al Cliente un codice identificativo (dell'addetto o della chiamata) e in occasione di interventi presso la sede del Cliente l'incaricato esibisce un tesserino di riconoscimento.

2.6 Trasparenza e Chiarezza

FC Aziende si impegna nei rapporti con i Clienti alla massima trasparenza e chiarezza, a garanzia di una scelta libera e consapevole da parte del Cliente delle soluzioni FC Aziende, anche quanto a inclusione o esclusione dalla fornitura di apparati, servizi e prestazioni supplementari, etc.

2.7 Riservatezza e Tutela dei dati personali

FC Aziende si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati dei Clienti acquisiti nella conclusione ed esecuzione del Contratto e in materia di tutela dei dati personali e di traffico (GDPR - Regolamento UE 2016/679, D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni). Viene fornita previa informativa sulle modalità di trattamento e garantito il rispetto dei diritti dell'interessato di cui alla cit. normativa, come l'accesso in ogni momento ai dati personali, la rettifica o cancellazione dei dati e la revoca degli eventuali consensi prestati.

CARTA DEI SERVIZI

2.8 Sicurezza

FC Aziende si propone di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura per migliorare la sicurezza dei propri sistemi e minimizzare l'effetto dannoso di eventuali eventi esterni e di illeciti, così da offrire standard elevati di affidabilità.

3. GLI IMPEGNI

3.1 Attivazione

FC Aziende si impegna ad attivare i Servizi il prima possibile e comunque nel termine di 90 giorni solari dalla conclusione dello stesso o nel minor termine di delivery indicato nel Contratto). Qualora emergano ostacoli tecnici o impedimenti dovuti a caso fortuito o forza maggiore, FC Aziende ne informa il Cliente con comunicazione motivata, fornendo ove possibile anche una stima dei tempi di consegna conseguenti.

Qualora dallo studio di fattibilità per una specifica utenza di accesso emerga l'esigenza di interventi tecnici originariamente non valutabili, e a mero titolo esemplificativo l'esigenza di realizzare anche l'adduzione interna ad un dato edificio (in quanto non presente o non disponibile) o occorra effettuare interventi e/o predisposizioni afferenti gli impianti interni del Cliente originariamente non previsti, l'attivazione dell'utenza sarà previa approvazione scritta dei relativi costi aggiuntivi da parte del Cliente.

Qualora si verifichi un ritardo nella consegna di una utenza e tale ritardo sia imputabile a FC Aziende, quest'ultima riconosce al Cliente l'indennizzo automatico più oltre previsto.

3.2 Assistenza e Manutenzione

FC cerca di minimizzare la probabilità e/o durata di guasti o malfunzionamenti e, in caso di interventi di manutenzione programmata che comportino interruzioni o limitazioni del servizio, fornisce congruo preavviso alla clientela.

FC Aziende risolve eventuali guasti o malfunzionamenti nel minor tempo possibile e comunque nel termine garantito (come meglio specificato ai successivi par. 4.2.2 e 4.2.3). L'assistenza per il corretto funzionamento di tutto quanto oggetto della fornitura è inclusa nel canone del servizio. Salva diversa specificazione nel Contratto la competenza di FC Aziende arriva sino al punto di terminazione della rete pubblica, e non include la rete interna, sistemi e apparati autonomamente scelti dal Cliente, né guasti o malfunzionamenti a quest'ultimo imputabili.

Qualora l'intervento *on site* previamente concordato non sia effettuato per causa Cliente (es. irreperibile alla data o ora concordata) o evidenzi che il problema è stato causato dal Cliente medesimo (ad es. da suoi sistemi malfunzionanti), l'intervento si intende non incluso nell'assistenza e manutenzione gratuita offerta da FC Azienda e quest'ultima si riserva pertanto di addebitarne i costi da calcolare come segue: costo orario della manodopera pari a 45€/h IVA inclusa con un minimo di € 50,00 euro IVA inclusa, oltre ad eventuali costi aggiuntivi per materiali (es. cavi, batterie, adattatori, etc.) o opere civili necessarie alla risoluzione, che siano stati previamente approvati dal Cliente.

3.3 Indicatori e standard di qualità

FC Aziende svolge una sistematica rilevazione e verifica della qualità dei servizi con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni, comunica e pubblica periodicamente sul proprio sito web, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti per i vari indicatori di qualità dei servizi, al fine di renderli conoscibili ai Clienti. In calce alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per i servizi da postazione fissa e assistenza clienti per l'anno.

CARTA DEI SERVIZI

Taluni indicatori di qualità sono garantiti nel contratto; l'AGCom, mediante un terzo indipendente a ciò incaricato (Fondazione Ugo Bordonini), mette a disposizione degli utenti un sistema di verifica certificata della qualità delle connessioni fisse, cd. "Misura Internet" (www.misurainternet.it). Qualora attraverso tale strumento si attesti il mancato rispetto dei parametri di qualità garantiti, il Cliente dispone di rimedi che vanno dal diritto ad indennizzi sino al recesso senza costi (v. infra § 3).

3.4 Fatturazione

Salvo diverso accordo, la fatturazione è bimestrale anticipata e il termine di pagamento non inferiore a 15 giorni.

In caso di mancata fatturazione alla scadenza, o di traffico non fatturato nella fattura di competenza, FC Aziende darà evidenza degli importi oggetto di ritardata fatturazione, consentendo la rateizzazione del relativo pagamento, senza interessi, per un periodo almeno pari a quello del ritardo nella fatturazione.

La fattura reca informazioni di riepilogo e dettaglio sui costi applicati, suddivisi per voce omogenee. Il Servizio Clienti è a disposizione del Cliente per eventuali chiarimenti.

Conformemente alle disposizioni del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.), FC Aziende si impegna a fornire gratuitamente, su richiesta scritta del Cliente, dettagli delle chiamate, escluse quelle gratuite, quali: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato con il mascheramento delle ultime 3 cifre, durata e costo; ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di specifici addebiti o addebiti riferiti a periodi limitati, FC Aziende si impegna a comunicare i numeri chiamati completi delle ultime cifre. L'impegno a rendere disponibili informazioni di dettaglio sul traffico effettuato è assunto nei limiti di conservazione degli stessi ai fini di fatturazione, secondo quanto stabilito dall'art. 123 del Codice Privacy (6 mesi, salvi contenziosi già insorti). È compito del Cliente fornire preavviso e informativa alle persone fisiche che utilizzano materialmente l'utenza circa quanto precede in ordine a tale possibile dettaglio.

4. GLI STRUMENTI DI TUTELA

4.1 Servizio Clienti

Per chiarimenti in ordine ai servizi, ai prezzi, alle fatture, per l'assistenza, per reclami e per far valere i propri diritti, il Cliente può contattare il Servizio Clienti FC Aziende.

Il Servizio Clienti FC Aziende è interno, per una gestione più efficiente ed efficace delle segnalazioni dei clienti, ed è contattabile ai seguenti recapiti:

- telefonicamente al numero (gratuito) 800 932 612, nei giorni feriali h 8.30-19.30
- via e-mail: assistenza@fcaziende.it
- via PEC: fcaziende@pec.it
- via posta cartacea/racc. a.r.: Via Michele Campagna, 25/A, 43036 Fidenza (PR).

Ulteriori recapiti possono essere indicati nel Contratto per le prestazioni di assistenza ivi garantite e dedicate.

Informazioni aggiornate sulla "Assistenza" di FC Aziende sono reperibili sito web.

4.2 Reclami e rimborsi

4.2.1 Reclamo in generale

CARTA DEI SERVIZI

Il reclamo è la comunicazione con cui il Cliente (o suo delegato munito di idonea delega scritta), nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione del Contratto, si rivolge a FC Aziende per chiedere la risoluzione di una problematica attinente all'esecuzione del Contratto, all'oggetto, alle caratteristiche, alle modalità o ai costi della prestazione erogata, compresa la ritardata soluzione di un disservizio oggetto di segnalazione.

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- via raccomandata a/r all'indirizzo Via: Michele Campagna, 25/A, 43036 Fidenza (PR).;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC: fcaziende@pec.it;
- via posta elettronica all'indirizzo: assistenza@fcaziende.it;
- per telefono, chiamando il numero del Servizio Clienti. In tali casi il reclamo, ove completo degli elementi necessari, sarà preso in carico fin dalla telefonata che potrà essere registrata, presumendosi che il Cliente previamente informato della registrazione vi consenta continuando la chiamata, ma il Cliente dovrà seguire le istruzioni dell'assistenza.

Il reclamo deve essere effettuato dal Cliente il prima possibile e comunque entro 3(tre) mesi da quando conosce la circostanza oggetto di reclamo o avrebbe potuto conoscerla con l'ordinaria diligenza. Tale termine, o il termine minore indicato nelle condizioni contrattuali, è a pena di decadenza del diritto del Cliente agli indennizzi e al risarcimento dei danni patiti, fermo dell'Operatore di porre fine all'inadempimento o inesatto adempimento se il reclamo risulta fondato, e il diritto al rimborso di somme indebitamente corrisposte

A ciascun reclamo è attribuito un codice identificativo, così da garantirne il tracciamento dalla presentazione sino all'esito finale. FC Aziende ha 30 giorni per definire il reclamo e ne comunica l'esito per iscritto al Cliente entro i successivi 10 giorni, a meno che il reclamo sia stato risolto nel corso della stessa chiamata. Per questioni di particolare complessità che necessitino di più tempo, FC Aziende ne informa il Cliente entro il detto termine di 30 giorni dal reclamo e lo tiene informato sullo stato di avanzamento e/o i tempi necessari per la risposta.

Qualora il reclamo si chiuda con esito negativo, il Cliente che non si consideri soddisfatto può avviare un tentativo obbligatorio di conciliazione (v. *infra*).

Eventuali rimborsi dovuti al Cliente sono effettuati entro 90 (novanta) giorni, previa compensazione – ove possibile e fino a concorrenza – di eventuali crediti di FC Aziende, a partire dalla prima fattura utile.

4.2.2 Reclamo e verifica certificata della qualità della connessione

Per eventuali rilievi afferenti la qualità del servizio di accesso a Internet erogato, al fine di poter azionare i rimedi applicabili, il Cliente può valersi degli strumenti di misura resi disponibili dall'AGCOM in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni sul sito <https://misurainternet.it>

Anzitutto, il Cliente può effettuare uno *speed test online* che richiede pochi secondi. I risultati di tale *test* non consentono di attivare rimedi poiché le prestazioni del Servizio in un dato momento dipendono anche da fattori estranei al controllo dell'operatore, quali: il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server cui ci si collega, caratteristiche del terminale, interferenze e limiti dell'accesso Wi-fi, etc.

Il Cliente può poi valersi del più complesso servizio gratuito di misurazione certificata della qualità della connessione reso disponibile da AGCom sul sito <https://misurainternet.it>, tramite il software Ne.Me.Sys, e attraverso tale servizio ottenere, se del caso, un certificato che attesti – questo sì con valore probatorio - valori peggiori di quelli garantiti nel Contratto. In tali casi, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, può presentare reclamo specificando nell'oggetto "reclamo

CARTA DEI SERVIZI

misura internet” allegando il certificato, oppure inviare il certificato con l'apposito pulsante del servizio Misura Internet (che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il Servizio Clienti di FC Aziende), a valere come Reclamo circostanziato.

In tali casi, FC Aziende si impegna a ripristinare la qualità garantita entro 30 giorni dal reclamo; qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro tale termine e ciò risulti mediante ulteriore misura certificata effettuata con il medesimo strumento, non prima di 30 giorni dalla prima misura certificata e non oltre 90 giorni dalla stessa, il Cliente ha facoltà:

- (a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a FC Aziende con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata, allegando il certificato delle due misure, o di chiedere di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, ove resa disponibile per lo specifico servizio, ad una offerta di prezzo inferiore per un servizio con le caratteristiche certificate;
- (b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità che FC Aziende si è impegnata a rispettare, il Cliente può richiedere l'indennizzo previsto per i casi di Malfunzionamento, o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto all'indennizzo è alternativo alla facoltà di recesso senza costi del punto (a).

Qualora le misure certificate delle velocità minime, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti attestino una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, il Cliente può cumulare i rimedi dei superiori punti (a) e (b). La discrepanza è significativa quando la differenza tra il valore certificato e il valore garantito è pari o superiore al 50% del valore garantito. La discrepanza è continuativa o frequentemente ricorrente se nell'arco dei 6 mesi, successivi al primo reclamo si acquisiscono altre 3 misure certificate, a distanza di almeno 30 giorni ciascuna, che attestano uno scostamento peggiorativo non inferiore al 30% rispetto al parametro garantito.

Il recesso del Cliente per mancato rispetto dei parametri garantiti di qualità del Servizio Internet ha effetto una volta registrato nei sistemi del Fornitore e in ogni caso entro 30 giorni dalla sua ricezione ed è senza costi per il Cliente, salvi gli obblighi relativi ad apparati di FC Aziende che siano installati presso il Cliente. Salva diversa manifestazione di volontà del Cliente tale recesso si intende limitato allo specifico accesso e ai servizi su di esso erogati.

I rimedi qui considerati sono esclusi se il disservizio non è imputabile a FC Aziende.

4.2.3 Reclami per Guasti e altri Malfunzionamenti

Per Guasto (disservizio totale, assenza di servizio) o altro Malfunzionamento (disservizio non bloccante, non inerente la qualità dell'accesso a Internet), tempestivamente segnalati dal Cliente, FC Aziende si impegna a intervenire con la massima celerità e comunque nel termine previsto dallo SLA del Contratto o, comunque possibilmente entro N giorni lavorativi successivi a quello della segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati nei tempi tecnici strettamente necessari.

4.2.4 Reclami su fatture

Qualora il reclamo concerna addebiti in fattura, il termine di pagamento per le somme specificamente contestate è sospeso fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo.

CARTA DEI SERVIZI

In caso di contestazioni afferenti la fattura, con tempestiva instaurazione secondo le indicazioni fornite di una procedura di reclamo, conciliazione o risoluzione della controversia (v. infra), il Cliente potrà sospendere il pagamento del servizio specificamente interessato dalla contestazione e FC Aziende si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure, per la durata massima di 4 (quattro) mesi dalla chiusura del reclamo e di 3 (tre) mesi dalla chiusura del tentativo obbligatorio di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

La facoltà di sospendere il servizio con congruo preavviso per mancato pagamento del Cliente sarà esercitata da FC Aziende esclusivamente per il servizio interessato dal mancato pagamento. Sono fatti, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti del Cliente, e sempre che risulti tecnicamente fattibile circoscrivere la sospensione. A tali fini: a) non si intenderà “mancato pagamento” il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di conciliazione o risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del cit. Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori; b) il mancato pagamento non si intenderà “ripetuto” se nei sei (6) mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano altre fatture insolute.

Se il reclamo è respinto, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme dovute, salvo diverso esito della procedura di conciliazione o risoluzione della controversia. Se viceversa sono accolte o accertate le ragioni del Cliente, FC Aziende provvede entro 15 giorni: (i) al rimborso dell'importo da restituire o al relativo storno nelle fatture successive, a scelta del Cliente o (ii) ad emettere nota di credito per i corrispettivi fatturati rimasti in sospeso.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

4.3 Indennizzi

4.3.1 Regole generali

FC Azienda provvederà ad indennizzare i propri Clienti per i disservizi integranti inadempimenti contrattuali secondo quanto di seguito stabilito; gli indennizzi sono differenziati per tipologia di disservizio e gli importi indicati si intendono sempre comprensivi di IVA.

Tutti gli indennizzi non sono dovuti nei casi in cui sono il diritto all'indennizzo è escluso dal Regolamento indennizzi di cui alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS e sue modifiche e non sono comunque dovuti nei casi di non imputabilità al fornitore (es. per caso fortuito, forza maggiore o fatto del Cliente), uso improprio della fornitura da parte del Cliente (es. non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto) e nei casi di servizio gratuitamente offerto al Cliente.

Gli indennizzi sono altresì esclusi, in linea con la cit. delibera, se il Cliente non ha segnalato il disservizio con reclamo entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. In caso di più reclami relativi al medesimo disservizio e/o suo impatto su più utenze del Cliente attivate al medesimo indirizzo, l'indennizzo è computato in misura unitaria. In linea con quanto stabilito dall'art. 14 del cit. Regolamento in materia di indennizzi, se il Cliente ha usato i servizi in maniera anomala o non conforme al Contratto è escluso

CARTA DEI SERVIZI

il diritto agli indennizzi per disservizi conseguenti o collegati a tali usi.

Inoltre, salvo quanto diversamente specificato, gli indennizzi si calcolano con decorrenza dal reclamo debitamente circostanziato, o dall'inutile decorso del termine che ne è presupposto applicativo ove successivo, e sono computati in misura unitaria in caso di più reclami riconducibili al medesimo disservizio, mentre non sono computati per servizi supplementari o accessori quando dovuti per il servizio principale. Fatta eccezione per quanto diversamente stabilito per gli indennizzi automatici, l'importo dovuto è portato in compensazione con i crediti del fornitore verso il Cliente a partire dalla prima fattura utile successiva, e/o, se del caso, versato entro 90 giorni dalla cessazione del contratto.

Si distinguono due tipi di indennizzi: gli indennizzi "a richiesta" del Cliente e gli indennizzi "automatici" di cui all'art. 3 del cit. Regolamento in materia di indennizzi; in ogni caso serve sporgere reclamo.

Gli indennizzi a richiesta si calcolano con decorrenza dal reclamo, sempre che lo stesso sia effettuato nel termine. Fatto salvo quanto diversamente specificato per gli indennizzi automatici, gli indennizzi sono accreditati (e compensati con quanto dovuto dal Cliente) a partire dalla prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo del Cliente; qualora ciò non sia possibile (ad es. perché il rapporto è cessato o i servizi sono erogati sulla base di un credito prepagato a consumo), saranno liquidati entro novanta (90) giorni dalla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo del Cliente, mediante bonifico o assegno bancario alle coordinate fornite dal Cliente.

Ai sensi dell'art. 3 del cit. Regolamento in materia di indennizzi, l'indennizzo automatico verrà corrisposto in maniera automatica mediante accredito nella prima fattura utile, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per FC Aziende di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail o SMS, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile. In caso di cessazione del rapporto contrattuale prima della emissione della fattura per l'indennizzo automatico, oppure su richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a Euro 100,00, la corresponsione avviene mediante assegno o bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del rapporto o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

L'importo complessivo degli indennizzi riconosciuto al Cliente sulla base delle seguenti disposizioni non supera in ogni caso nell'anno solare l'importo dei corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi di 6 mensilità.

Se il Cliente non è soddisfatto del riscontro al suo reclamo e/o degli indennizzi riconosciuti può attivare gratuitamente una procedura conciliativa mediante la piattaforma di AGCom per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori denominata "Conciliaweb", come chiarito ai paragrafi 4.2.2 e 4.4.

4.3.2 Indennizzi automatici per ritardo d'attivazione o sospensione/cessazione amministrativa in difetto dei presupposti o di congruo preavviso

CARTA DEI SERVIZI

FC Aziende si impegna ad attivare la fornitura di cui al Contratto entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla conclusione del Contratto o nel diverso termine massimo previsto nel Contratto medesimo e ad es. specificato nell'Offerta. Ai presenti fini il trasloco dell'utenza è equiparato ad una nuova attivazione. FC Aziende si impegna a tenere aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione, per cause non imputabili ad FC Aziende, quest'ultima comunicherà prontamente al Cliente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione. In caso di ritardo imputabile a FC Aziende nell'attivazione del Servizio Principale, (ovvero di ritardo nel trasloco dello stesso, equiparato a tali fini ad una nuova attivazione), il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici secondo quanto di seguito previsto.

Nel caso di ritardo d'attivazione imputabile a FC Aziende quest'ultima corrisponderà automaticamente al Cliente per ciascun Servizio Principale e per ogni giorno di ritardo un indennizzo pari a euro 7,50.

Tale indennizzo è applicato anche nei casi di ritardo per i quali FC Aziende, con riferimento alla attivazione del Servizio Principale, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di un Servizio Principale avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, o in assenza di congruo preavviso, FC Aziende è tenuta a corrispondere automaticamente l'indennizzo di euro 7,50, per ciascun Servizio Principale e per ogni giorno di sospensione.

4.3.3 Indennizzi a richiesta per Guasto e Malfunzionamento

Nei casi di Guasto del servizio principale, ossia un disservizio tecnico che ne comporti la completa interruzione, su richiesta del Cliente, è previsto un indennizzo di Euro 6,00 per ogni giorno lavorativo di interruzione successivo al reclamo e al termine per la risoluzione del guasto.

Nei casi di Malfunzionamento del servizio principale, ossia un disservizio che ne comporti l'irregolare o discontinua erogazione, è previsto un indennizzo di Euro 3,00 per ogni giorno lavorativo di malfunzionamento successivo al reclamo e al termine contrattuale per la risoluzione del malfunzionamento.

Nelle ipotesi di Guasto o Malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, FC Aziende è considerata responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. In tali casi ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

4.3.4 Indennizzo a richiesta per abuso o ritardo nella portabilità

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore, se FC Aziende è l'operatore responsabile del ritardo, deve corrispondere al Cliente che ne faccia richiesta un indennizzo pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 15,00; se però il ritardo comporta interruzione o malfunzionamento per durata superiore a 1 giorno lavorativo, si applicano esclusivamente gli indennizzi del paragrafo precedente, rispettivamente per Guasto o Malfunzionamento, per il periodo successivo al primo giorno lavorativo.

4.3.5 Indennizzo a richiesta per perdita della numerazione

CARTA DEI SERVIZI

In caso di perdita della numerazione per causa imputabile a FC Aziende o suo fornitore, il Cliente può chiedere un indennizzo che FC Aziende riconoscerà nella misura di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a massimo Euro 1.500,00.

4.3.5 Indennizzo a richiesta per mancato riscontro ai reclami

In caso di mancato riscontro ai reclami scritti entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione, è previsto un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di euro 100,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio.

4.4 Procedura obbligatoria di conciliazione e strumenti di definizione delle controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolta mediante reclamo - a meno che si tratti di controversia attinente unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate da FC Aziende, non afferenti crediti o prestazioni contestate dal Cliente - il Cliente deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione tramite la piattaforma "Conciliaweb" all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it> oppure ricorrendo ad un organismo ADR accreditato, secondo quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (cfr. Del. 203/18/CONS come modificato dalle Del. nn. 353/19/CONS, 358/22/CONS e 194/23/CONS). La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in giudizio fino alla conclusione della procedura, ma la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. In caso di mancata conciliazione, la definizione della controversia potrà essere deferita entro 3 mesi ad AGCom o organismo da essa delegato secondo quanto previsto dal cit. Regolamento, sempre che non venga adita da una delle parti l'Autorità giudiziaria. Il provvedimento che definisce la controversia, ove venga riscontrata la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi eventuali somme non dovute e corrisponda gli indennizzi pervisti, salvo il maggior danno. Sul sito AGCom è disponibile informativa più completa (cfr. <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>).

4.5 Strumenti di Controllo dei consumi

Si rendono gratuitamente disponibili i seguenti strumenti di controllo dei consumi.

Fatturazione dettagliata delle chiamate a pagamento su richiesta del Cliente.

Prestazione di blocco di chiamata verso specifiche numerazioni come da normativa vigente: (a) blocco permanente di chiamata verso specifiche numerazioni incluse nell'elenco allegato alla delibera AGCOM n. 600/09/CONS e sue modifiche, quali numerazioni per servizi a sovrapprezzo (con codice 94, 895, 899, 42, 47, 48), e numerazioni internazionali (con prefisso che inizia per 00) e satellitari con prezzo superiore alle soglie indicate da AGCOM; (b) blocco selettivo di chiamata attivabile dall'utente per chiamate in uscita verso numerazioni diverse dalle geografiche nazionali, mobili, gratuite o ad addebito ripartito. Per maggiori informazioni sui blocchi gratuiti di chiamata, modalità di attivazione, modifica e disattivazione, si contatti il Servizio Clienti.

Avviso di prossimo esaurimento soglia. Nel caso di offerta che dia luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, con addebiti ulteriori al superamento della soglia, il Cliente riceve un avviso gratuito al raggiungimento del 80% del plafond previsto;

Avviso per presumibile traffico anomalo. Nel caso di traffico a consumo viene stabilita una soglia bimestrale di presumibile traffico anomalo pari a 500,00€ Iva inclusa per linea telefonica, e il Cliente

CARTA DEI SERVIZI

è avvisato del superamento della soglia; per ulteriori informazioni o soglie si contatti il Servizio Clienti.

5. IPOTESI DI SOSPENSIONE E/O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Guasti e manutenzione

Il servizio può eccezionalmente subire interruzioni, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa FC Aziende o di altri operatori.

FC Aziende può sospendere il servizio per apportare modifiche alla rete e/o ai servizi e per esigenze di manutenzione necessarie ad una migliore e corretta fruizione dei servizi da parte dei suoi utenti finali. Gli interventi di manutenzione programmata che comportano l'interruzione completa del Servizio sono comunicati ai Clienti fornendone comunicazione al Cliente in forma idonea con almeno tre (3) giorni di preavviso, salvo casi di urgenza non prevedibili.

5.2 Mancato pagamento

In difetto di pagamento FC Aziende può limitare e/o sospendere il servizio nei limiti consentiti dal Contratto e dalla normativa vigente e subordinare il rinnovo alla scadenza alla prestazione di idonee garanzie

5.3 Traffico anomalo

Sospensioni o limitazioni del Servizio possono essere disposte da FC Aziende qualora siano registrati volumi anomali di traffico rispetto ai consumi medi del Cliente, ai profili di traffico, alle soglie di spesa di cui alla presente Carta o previste dal Contratto per lo specifico servizio, e/o il traffico presenti caratteristiche che possano denotare un uso improprio, illecito, abusivo o fraudolento del Servizio, secondo i criteri stabiliti dall'Autorità e dal Comitato tecnico per la sicurezza delle comunicazioni e/o secondo criteri eventualmente specificati nell'Offerta.

Ciò può avvenire sia a tutela dello stesso Cliente, al fine di evitare addebiti a "sorpresa" in fattura e segnalare possibili accessi abusivi al servizio, sia per la tutela del credito di FC Aziende.

In tali casi, FC Aziende si riserva di emettere fattura anticipata rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione.

Prima di limitare o sospendere il servizio, FC Aziende contatterà comunque il Cliente per verificare la natura o le possibili ragioni del traffico anomalo. Solo nei casi di urgenza avviserà successivamente il Cliente con messaggio telefonico o altra modalità (email, PEC, sms etc.). Il Cliente sarà avvisato anche dell'eventuale de-sospensione e/o emissione di fattura anticipata per il traffico in questione.

Sospensioni o limitazioni per traffico anomalo sono in ogni caso disposte nel rispetto del principio di proporzionalità della misura e sono in ogni caso una facoltà e non un obbligo per FC Aziende.

Il servizio verrà in ogni caso ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico oppure, se lo disconosce, fornito copia della denuncia alle Autorità competenti per l'uso abusivo da parte di terzi del servizio.

5.4 Blocchi autoritativi di chiamata e altre misure di prevenzione e gestione delle frodi

Il fornitore di telefonia è tenuto a dare esecuzione agli eventuali blocchi di chiamata che siano disposti da AGCom ai sensi dell'art. 98-decies co. 2 del D.lgs. 259/2003 e sue modifiche, ad es. per chiamate da terminare sul Cliente che presentino un CLI contrario alla normativa vigente.

5.5 Inibizione dell'accesso a talune risorse della rete

FC Aziende esegue gli ordini di inibizione - anche in via cautelare e d'urgenza - dell'accesso a talune risorse della rete Internet (es. indirizzi IP e/o FQDN) resi obbligatori dalle Autorità competenti nei modi di legge (es. siti su cui sarebbero erogati contenuti pedopornografici indicati dal CNCPO, siti

CARTA DEI SERVIZI

mediante i quali sarebbero violati diritti d'autore o connessi, inclusi i cd. diritti sportivi, per disposizione di AGCom, anche attraverso il cd. Piracy Shield, etc.)

6. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ

Gli utenti possono chiedere di passare da un fornitore di servizi di accesso a Internet ad un altro e possono chiedere di conservare nel passaggio da un fornitore all'altro i propri numeri telefonici. A tali fini AGCOM ha definito apposite procedure di trasferimento delle utenze su rete fissa.

Ai presenti fini per Migrazione si intende la prestazione che consente il passaggio dell'utente da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), da e verso FC Aziende, con riutilizzo da parte del *recipient* di risorse di rete di accesso locale (es. cavo in fibra o doppino in rame) usate dal *donating*. La possibilità di Migrazione dipende anche dalle reti (il riutilizzo dell'accesso fisso esistente non è possibile, ad esempio, in caso di cambio tecnologia come nel passaggio da una linea in rame a una in fibra ottica) e dagli accordi tra i fornitori coinvolti.

Ai presenti fini la Portabilità (o "NP") è la prestazione che, nel rispetto dei limiti d'uso della numerazione, consente all'utente di un servizio telefonico nel cambio di operatore (da e verso FC Aziende) di conservare con il nuovo fornitore (*recipient*), la stessa numerazione che ha già in uso (come da intestazione della relativa bolletta), facendone domanda al *recipient* già nel richiedere allo stesso il servizio telefonico e, in ogni caso, il prima possibile, tenendo conto che trascorsi 60 giorni dalla cessazione del contratto con il *donating* (volontariamente, o per errore, ad esempio perché non indicati nella richiesta di passaggio) il numero sarà definitivamente cessato e non recuperabile. La NP è un diritto del Cliente e può essere chiesta sia in ingresso che in uscita.

La NP può aversi anche senza migrazione, con attivazione del numero sul collegamento d'accesso del *recipient* (cd. "NP pura"). Per le linee multinumero la NP da e verso un fornitore può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

La richiesta di passaggio da un fornitore all'altro presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* per il servizio da trasferire, cui viene dato corso con la procedura stessa. La richiesta deve essere sottoposta al *recipient* su sua apposita modulistica, completa in tutte le parti e sottoscritta dal Cliente, anche ai fini della sua eventuale esibizione al *donating*. Il buon fine della procedura presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente il *donating*, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al *recipient* (di seguito anche: "Codice di Trasferimento dell'Utenza"). Le informazioni necessarie per individuare le risorse coinvolte nel cambio fornitore sono codificate all'interno del Codice di Trasferimento dell'utenza che l'utente comunica all'operatore *recipient*. Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dal *donating* in fattura ed è recuperabile via e-mail entro 24 ore dalla richiesta o in tempo reale tramite il servizio clienti del fornitore *donating* o l'area ad accesso riservato del cliente sul sito web di tale operatore. Il Codice di Trasferimento contiene alcuni caratteri che hanno la funzione di codice segreto dell'utente e impediscono che la procedura di cambio fornitore possa essere avviata senza il suo consenso (cd. "attivazione di servizi mai richiesti") e deve pertanto essere custodito dal Cliente con cura e fornito solo all'operatore verso cui l'utente vuole passare; le richieste pervenute con tale codice si intendono del Cliente, salva la facoltà di verifica riconosciuta al *donating*.

Migrazione e/o NP sono procedure che coinvolgono più operatori: il *donating*, il *recipient* e l'operatore titolare della risorsa della rete di accesso locale riutilizzata e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata da AGCom. La richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, ove esperibile e completa dei dati necessari, obbliga i fornitori coinvolti ad attivare la procedura, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione previsti dalla procedura; la richiesta di Migrazione non esclude il diritto del *recipient* di attivare il proprio servizio su una nuova linea, ove necessario e giustificato da ragioni tecniche e/o economiche. Il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla

CARTA DEI SERVIZI

richiesta del Cliente. Il Fornitore avvia la procedura senza indugio; resta salva la facoltà di completare la procedura entro la data e nei termini espressamente concordati con il Cliente. Il Cliente prende atto che possono verificarsi ritardi e/o disservizi nella procedura di Migrazione e/o Portabilità non imputabili a FC Aziende ma causati da violazioni o omissioni dei terzi operatori coinvolti nella procedura e/o da errore del Cliente nella fornitura dei dati necessari ad avviarla (es. codice di Trasferimento). A seconda dei servizi da trasferire e delle attività tecniche necessarie, la procedura di passaggio si conclude, di norma, tra 3 e 7 giorni lavorativi. Per ridurre eventuali disagi, FC Aziende si riserva di attivare la telefonia con un numero provvisorio, in attesa dell'esito positivo della NP.

Il cambio fornitore dovrebbe essere senza interruzioni per il Cliente, pertanto, in caso di cambio fornitore mediante Migrazione, il *donating* continua a prestare i servizi di accesso a Internet e di telefonia alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché il *recipient* non attiva il suo servizio corrispondente. A partire da tale data il *donating* interrompe la fatturazione al cliente dell'accesso migrato e di tutte le numerazioni associate, siano esse oggetto di Portabilità o meno.

Tuttavia, qualora il cambio fornitore avvenga con modalità tecniche che non comportano la Migrazione dell'accesso (si noti che FC Aziende può scegliere di attivare un accesso nuovo e diverso dall'accesso del *donating*), occorre distinguere:

- se il Cliente ha chiesto la Portabilità, la persistenza o meno del contratto con il *donating* per i servizi forniti sull'accesso associato alle numerazioni portate dipende da quanto previsto nel contratto con il *donating*.
- se il Cliente *non* ha chiesto la Portabilità, non ci sono impatti sui servizi con il *donating* che rimangono attivi, salvo il Cliente comunichi a quest'ultimo la propria volontà di cessazione.

Quando, in assenza di Migrazione, possono restare attivi servizi con il *donating*, il Cliente è tenuto a verificare nel contratto con il *donating* le modalità di cessazione. Se il *donating* è FC Aziende la cessazione non opera se non richiesta e il Cliente che deve comunicare tale sua volontà nei modi e alle condizioni previste per il recesso.

Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità, il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche dai vincoli della procedura, dalla fase di avanzamento della stessa, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri.

Qualora, nella procedura di cambio operatore, FC Aziende riceva un KO per codice errato provvederà a contattare il Cliente per verificare la correttezza del Codice di Trasferimento e re-inoltrare l'ordine secondo la procedura regolata con il codice corretto entro 2 giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo KO, FC Aziende contatterà l'operatore *donating*, o se del caso il proprio fornitore, ai punti di contatto della procedura regolata, per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

7. ULTERIORI INFORMATIVE

7.1 Elenchi pubblici

Il Cliente di servizi di telefonia può scegliere se essere inserito o meno negli elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico. A tali fini FC Aziende rende disponibile al Cliente anche tramite il sito Internet, un modulo completo di idonea informativa sulle modalità di trattamento. In qualsiasi momento, alla conclusione del Contratto o durante la sua vigenza il Cliente può effettuare e modificare le proprie scelte consegnando a FC Aziende detto modulo opportunamente compilato e sottoscritto.

CARTA DEI SERVIZI

7.2 RPO

Dal 27 luglio 2022 è operativo il nuovo Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO), nel quale, ai sensi della Legge 11 gennaio 2018 n. 5 e del D.P.R. 27 gennaio 2022, n. 26, possono essere gratuitamente iscritte sia le numerazioni pubblicate sugli Elenchi Pubblici, sia le numerazioni, fisse e mobili, anche prepagate, ivi non pubblicate, al fine di non ricevere chiamate telefoniche, con qualunque mezzo effettuate (operatore o strumenti automatizzati) per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale (c.d. marketing diretto). Se i dati personali del Cliente sono riportati negli Elenchi Pubblici il Cliente può essere contattato per finalità di marketing diretto, senza necessità di uno specifico consenso preventivo, a meno che non iscriva il recapito nel RPO o abbia già espresso la propria opposizione al trattamento nei confronti di quella specifica azienda/ente. L'iscrizione nel RPO annulla i consensi alla pubblicità rilasciati in precedenza, tranne quelli che l'utente autorizzerà dopo l'iscrizione al Registro e i soggetti con cui ha un contratto di carattere continuativo ad es. per la fornitura di servizi di pubblica utilità. Il servizio si riferisce sia alle chiamate con operatore umano sia a quelle automatizzate. L'iscrizione è gratuita e a tempo indeterminato, ma può essere rinnovata se l'utente intende annullare nuovamente i consensi al telemarketing rilasciati dopo l'iscrizione al RPO. Il Registro pubblico delle opposizioni è stato esteso a tutti i numeri di telefono fissi e mobili, sia quelli presenti negli elenchi telefonici pubblici, sia quelli riservati. Per chiedere l'iscrizione nel RPO il Cliente può telefonare al numero verde 800.957.766 per utenze fisse e al numero 0642986411 per utenze mobili oppure compilare il *form online* (sul sito www.registrodelleopposizioni.it – Area “per il cittadino” – link “iscriviti”) o, inviare via e-mail l'opposito modulo di iscrizione al RPO (scaricabile da www.registrodelleopposizioni.it – Area “per il cittadino”) a: iscrizione@registrodelleopposizioni.it (dimostrando l'intestazione della numerazione). L'iscrizione è a tempo indeterminato. Si può chiedere la modifica/cancellazione della numerazione dal Registro. Per ulteriori informazioni cfr. www.registrodelleopposizioni.it o si invii e-mail a info.abbonati@registrodelleopposizioni.it; infoabbonati.rpo@pec.it

7.3 Modem Libero

Ove tecnicamente possibile, secondo quanto previsto dalla direttiva europea n. 2015/2120 e dalla delibera AGCom n. 348/18/CONS, i Clienti possono chiedere di *“utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet”*. Il Servizio Clienti fornisce le informazioni a tal fine necessarie.

Resta fermo che per le connessioni FTTH, FC Aziende deve installare presso il cliente un apparato di terminazione ottica (ONT, Optical Network Terminal); tale ONT può essere integrato nel modem o installato a parte. Qualora il cliente abbia scelto un modem con ONT integrata proposto con il Servizio da FC Aziende, in un secondo momento potrà comunque chiedere di valersi della cit. possibilità di utilizzare apparecchiature terminali di propria scelta, senza l'addebito di costi aggiuntivi o ingiustificati ritardi.: in tali casi, FC Aziende installerà entro 5 giorni lavorativi a proprie spese un ONT idoneo allo scopo e fornirà al Cliente, senza oneri aggiuntivi, le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato (eventualmente anche implementando un servizio di autoconfigurazione).

Eventuali limitazioni possono aversi anche per collegamenti FWA, posto che la componente di ritrasmissione è vincolata e con essa potenzialmente ristretta la libertà di scelta degli apparati d'utente

7.4 Tutela dei minori

Sebbene l'offerta di FC Aziende non è rivolta ai minori, si ritiene sottolineare l'importanza di limitare e/o controllare l'eventuale accesso ai contenuti e/o alla rete Internet da parte dei minori mediante l'installazione e attivazione di applicazioni di filtraggio dei contenuti inappropriati per i minori e di blocco di accesso ai contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto (cd. “Sistemi di Parental Control” o “SPC”). Il Cliente di FC Aziende ha pertanto l'onere di evitare che la connessione

CARTA DEI SERVIZI

FC Aziende sia utilizzata da minori e, qualora ciò avvenisse, di attivare / far attivare i sistemi di controllo parentale dell'accesso a Internet resi gratuitamente disponibili per obbligo di legge dai produttori di apparati o, se del caso, dalla stessa FC Aziende.

CARTA DEI SERVIZI

8. GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI IN POSTAZIONE FISSA

Ai sensi della delibera n.156/23/CONS, di seguito gli Obiettivi di Qualità di FC Aziende per l'anno 2026.

Indicatori qualità		Obiettivi 2026			
Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura		
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS) Definizione indicatore: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta de Cliente) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	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	%	<1	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	N.A.	<0,5%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS) Definizione indicatore: percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	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 (indipendentemente dal periodo a cui si riferisce) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	%	<0,5	
Tempo di attivazione del servizio¹ (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) Definizione indicatore: 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.	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	0,5
			Percentile ² 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	0,5
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	99,8
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,9

¹ Rilevazione dei dati: censuaria - tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura; c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi

² Significato di "Percentile". Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è ad es. il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

CARTA DEI SERVIZI

			Numero dei contratti completati		50
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali 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	11
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
			Numero dei contratti completati		400
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	N° di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	NA	n/a
			N° di contratti completati non acquisiti tramite call center	NA	400
Tasso di malfunzionamento ³ (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		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	%	9%
Definizione indicatore: 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 ⁴	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	4

³ Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

⁴ Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione. Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente. Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard

CARTA DEI SERVIZI

(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) Definizione indicatore: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	5
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	11
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99%
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	5
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	5
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	giorni	11
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99%
Probabilità di fallimento della chiamata⁵ (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) - Obbligatorietà sospesa		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	ND
Definizione: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.					
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) - Obbligatorietà sospesa		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	ND
			95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	ND

⁵ Rilevazione dei dati: censuaria su tutto il traffico uscente. Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

CARTA DEI SERVIZI

9. OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

Ai sensi della delibera n. 255/24/CONS, di seguito gli Obiettivi di Qualità per l'anno 2026 in materia di qualità dei servizi di assistenza dei Clienti di FC Aziende.

Indicatori qualità	Obiettivi 2026
--------------------	----------------

Canale di assistenza telefonica FC Aziende		ANNO 2026	
Numero: 800932612 da fisso; 0691511747 da mobile.			
Denominazione indicatore (Allegato 1 delibera n. 255/24/CONS)	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo
Tempo medio di risposta dell'operatore ⁶	Intervallo di tempo	secondi	110
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20'' ⁷	Percentuale	%	50

Reclami		ANNO 2026	
Denominazione indicatore (Allegato 3 delibera n. 255/24/CONS)	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo
Tempo di risoluzione dei reclami ⁸	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	ore	9
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore	48
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	80

⁶ Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto. Valgono inoltre le seguenti prescrizioni: • la misurazione è effettuata includendo la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura dell'IVR; • dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio; • dal computo possono essere esclusi eventuali messaggi straordinari, riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati, scioperi, indisponibilità di sistemi, che l'Operatore dovesse inserire per periodi di tempo limitati; • dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento. Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo che questo ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare a quando l'addetto ha risposto alla chiamata. La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.

⁷ Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. Nel caso in cui sia utilizzato un IVR, valgono le seguenti prescrizioni: • devono essere considerate solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta un'opzione con cui l'utente richiede di essere messo in comunicazione con un operatore; • tutti i tempi di navigazione all'interno dell'IVR, dalla sua risposta fino alla selezione da parte dell'utente dell'opzione con cui richiede di essere messo in comunicazione con un operatore, devono essere esclusi; • dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento. Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, deve essere considerato il tempo che l'utente ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare.

⁸ Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti