

# CARTA DEI SERVIZI RETELIT DIGITAL SERVICES

## INDICE

1. Retelit Digital Services e la Carta dei Servizi
2. Chi siamo
3. I principi
  - 3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento
  - 3.2. Continuità
  - 3.3. Partecipazione, Cortesia e Trasparenza
  - 3.4. Efficacia ed Efficienza
  - 3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali
4. Gli impegni
5. Standard di qualità
  - 5.1. Verifica e controllo
  - 5.2. Valutazione della qualità dei servizi offerti
6. Fatturazione e Modalità di Pagamento
7. Apparecchiature terminali – parametri di configurazione
8. Gestione reclami
9. Indennizzi e rimborsi
10. Come contattarci
11. Retelit Digital Services a tutela del cliente
  - 11.1. Le Informazioni al Cliente
  - 11.2. Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni
  - 11.3. Rapporti con i Clienti
  - 11.4. Garanzie Offerte al Cliente
  - 11.5. La Firma Elettronica Avanzata per la sottoscrizione del Contratto
12. I servizi - Telefonia fissa e Internet
  - 12.1. Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto
  - 12.2. Offerta dei Servizi ad Accesso Indiretto
13. Norme di carattere generale
  - 13.1. Modifiche
  - 13.2. Informazione Clienti e Sospensione dei Servizi
  - 13.3. Limitazioni di responsabilità
  - 13.4. Uso improprio del servizio da parte del cliente

## 1. Retelit Digital Services e la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibere n. 179/03/CSP, n.254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica e successivi emendamenti.

Alla Carta dei Servizi si affiancano il MSA – Master Service Agreement, le Condizioni Generali di Servizio applicabili, l'Accordo operativo applicabile, il Modulo d'Ordine, l'Offerta Tecnica Economica, gli SLA applicabili ed il SOM (Service Operation Manual) applicabile, l'informativa privacy, che tutti rappresentano il Contratto in senso lato e disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Inoltre, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.retelit.it](http://www.retelit.it) e verrà aggiornata periodicamente in considerazione dell'evoluzione tecnica e dell'organizzazione aziendale, nonché delle eventuali novità legislative.

## 2. Chi siamo

Nel 1999 nasce la società Retelit Digital Services S.p.a. (di seguito per brevità "Retelit Digital Services" oppure "RDS") già e-via S.p.a., la quale è posseduta al 100% da Retelit S.p.a. Il Gruppo Retelit con sede a Milano è leader italiano nella costruzione di progetti "tailor made", realizzati su piattaforme interamente gestite dal Gruppo, per la trasformazione digitale.

Retelit Digital Services è Internet Service Provider (ISP) e realizza e gestisce reti territoriali in fibra ottica ed offre ai propri clienti soluzioni dedicate in tema di servizi di comunicazione elettronica, servizi del settore information communication technology e data center.

Dal 2012 Retelit Digital Services è iscritta all'elenco pubblico degli Operatori di Comunicazione (ROC). Esso ha lo scopo di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, nonché di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Nel corso del 2020 P.A. Group S.p.a. e Brennercom S.p.a. entrano a far parte del Gruppo Retelit che diventa un operatore unico in Italia in grado di offrire soluzioni digitali integrate.

Le soluzioni di Retelit Digital Services sono rivolte sia alle aziende desiderose di creare un'infrastruttura telematica sia a quelle che intendono affiancare la rete internet alle attività già esistenti.

Retelit Digital Services ha ritenuto essenziale far certificare i propri modelli di gestione secondo gli standard ISO; in particolare l'azienda è certificata secondo gli schemi:

- ISO/IEC 27001, con integrazione delle estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018, per i processi collegati alla gestione della sicurezza dei dati da un punto di vista della protezione, riservatezza e conformità.
- ISO 9001 che attesta la conformità agli standard del Sistema di Gestione della Qualità.
- ISO 14001 che è una norma internazionale ad adesione volontaria che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

Per ricevere maggiori informazioni su Retelit Digital Services e circa le altre società del Gruppo Retelit, è a disposizione della clientela il sito web [www.retelit.it](http://www.retelit.it).

## 3. I principi

L'erogazione dei servizi da parte di Retelit Digital Services avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

### 3.1 Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Retelit Digital Services fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Retelit Digital Services ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazione e la normativa di riferimento.

Retelit Digital Services si impegna quindi a garantire, nei limiti territoriali della Autorizzazione Generale ad essa rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione verrà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Retelit Digital Services si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Retelit Digital Services si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

### **3.2** Continuità

Retelit Digital Services si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare ad esclusione dei casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ciascun caso ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Retelit Digital Services si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, i quali verranno preventivamente informati qualora la sospensione sia dovuta a manutenzioni programmate o programmabili. In caso di guasto dovuto a cause di forza maggiore, non sarà possibile informare preventivamente il Cliente della sospensione del servizio. All'esito del ripristino, Retelit Digital Services informerà il Cliente circa la riattivazione del servizio ovvero la cessazione della situazione di funzionamento irregolare.

### **3.3** Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere ad Retelit Digital Services le informazioni che lo riguardano, dare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Retelit Digital Services esaminerà ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

In tal senso i Clienti potranno accedere alle informazioni in possesso di Retelit Digital Services che li riguardino secondo le modalità di seguito descritte.

### **3.4** Efficacia ed Efficienza

Retelit Digital Services fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più adeguate al raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione): Retelit Digital Services si impegna ad informare il pubblico dei Clienti e potenziali tali circa i servizi offerti, le relative condizioni economiche, le soluzioni tecnologiche, le modalità organizzative, contabili e procedurali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### **3.5** Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive, sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici chiare ed equilibrate.

## **4. Gli impegni**

Retelit Digital Services si impegna a:

- Attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni Generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione e a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Retelit Digital Services;

- Fornire un servizio clienti dedicato per ciascun tipo di prodotto ed in ogni fase della fornitura di esso, ovvero:

per i **servizi MULTICLOUD**

- in sede di acquisto del servizio:

- o Telefono: 02-202045.1
- o Mail: sales@retelit.it
- o PEC: sales@pec.retelit.com

- in sede di fornitura del servizio:

- o Telefono: 02-202045.1
- o Mail: customer.service@retelit.it, oltre ai contatti di escalation di cui all'art. 3.6 del SOM Multicloud
- o PEC: operations@pec.retelit.com

- per la segnalazione dei guasti:

- o Telefono: 800.326.330 (Italia)  
+39 02 26813 648 (Esteri)

SPOC (Single Point Of Contact – unico punto di contatto che qualifica la richiesta del cliente ed inoltra la problematica al team competente), oltre ai contatti di escalation di cui all'art. 4.6 del SOM Multicloud

o Mail: assistenza.clienti@retelit.it

per i **servizi CLOUD e per gli altri servizi**

- in sede di processo d'ordine:

- o Telefono: 02-202045.1
- o Mail: contract@retelit.it

- per la segnalazione dei guasti:

- o Telefono: 800.326.330 (Italia)  
+39 02 20.20.45.457 (Esteri)

NOC (Network Operation Center) attivo 24/7/365

o Fax: +39 02.202045.490

o Mail: assistenza.cloud@retelit.it, oltre ai contatti di escalation di cui all'art. 4.8 del SOM generale e del SOM Cloud

per **effettuare un reclamo**

o Telefono: 02-202045.1

o Mail: customer.service@retelit.it

per esercitare il **diritto di recesso** dal contratto

- raccomandata A.R. indirizzata a  
Retelit Digital Services S.p.a., Direzione Commerciale, Via Pola 9, 20124 Milano
  - PEC: sales@pec.retelit.com
  - Garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolare nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
  - Mettere a disposizione la fattura contenente le informazioni necessarie; a richiesta e gratuitamente, è possibile richiedere la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento EU 2016/679, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008
  - Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni contrattuali con separato foglio allegato alla fattura Retelit Digital Services, così come attraverso il portale [www.retelit.it](http://www.retelit.it) e attraverso i contratti del reparto Sales a disposizione per qualsiasi chiarimento;
  - Fornire una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
  - Mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, come previsto per legge;
  - inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
  - Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione e contestualmente per mezzo della pubblicazione sulla homepage del sito [www.retelit.it](http://www.retelit.it).
  - Curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti.
- Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.
- La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili a titolo di dolo o colpa del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.
- Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Retelit Digital Services o da terzi incaricati da quest'ultima.
- Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Retelit Digital Services o ai terzi da questa incaricati.
- Fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
  - Conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS, 97/08/CONS, 201/08/CONS e 348/08/CONS, Retelit Digital Services si impegna a:
    - (i) Mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, lo sbarramento selettivo permanente di chiamata;
    - (ii) Rendere disponibile al Cliente il P.I.N. (mediante apposita comunicazione riservata);
  - Inviare su richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;
  - Pubblicare sul sito [www.retelit.it](http://www.retelit.it) la Carta dei Servizi, rendendo disponibili le condizioni contrattuali previste;
  - Corrispondere un indennizzo per i disservizi che rientreranno all'interno degli inadempimenti contrattuali ai sensi del

successivo art. 9;

## 5. Standard di qualità

Alcuni importanti parametri dei servizi vengono periodicamente rilevati ed aggiornati in allegato A e B alla presente Carta dei Servizi, dove sono riportati gli obiettivi annuali per i servizi di telefonia e Internet su rete fissa.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. N- 244/08/CSP e successivi emendamenti; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Retelit Digital Services [www.retelit.it](http://www.retelit.it).

Inoltre Retelit Digital Services, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n ° 79/2009/CSP dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni.

### 5.1 Verifica e controllo

Retelit Digital Services svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (in allegato A alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato B alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

### 5.2 Valutazione della qualità dei servizi offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti, Retelit Digital Services, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP, n. 244/08/CSP e successivi emendamenti, Retelit Digital Services comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Retelit Digital Services, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate all'interno del portale internet Retelit Digital Services [www.retelit.it](http://www.retelit.it).

## 6. Fatturazione e modalità di pagamento

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Retelit Digital Services i canoni mensili e/o gli altri corrispettivi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, indicati nell'Offerta Tecnica Economica.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato "A" alla Delibera 179/2003 al Cliente saranno messe a disposizione le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. La prima fattura viene emessa alla Data di Consegna del servizio; le fatture successive vengono emesse in via anticipata per i canoni del Servizio ed in via posticipata per i Servizi a consuntivo; l'emissione avviene a cadenza bimestrale, salvo diverso accordo intervenuto tra RDS ed il Cliente.

Retelit Digital Services si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Listino Prezzi. Invero in caso di aumento dei costi mensili e/o degli altri corrispettivi o di oneri aggiuntivi a carico del Cliente e conseguente modifica del Listino Prezzi, così come in caso di ogni altra modifica delle condizioni contrattuali, dette variazioni avranno efficacia decorsi 30 giorni dalla relativa comunicazione che Retelit Digital Services invierà al Cliente con avviso separato allegato alla fattura.

In tal caso il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera 418/06/CONS, mediante comunicazione scritta a Retelit Digital Services a mezzo lettera raccomandata A.R. o pec da spedire alla sede legale di Retelit Digital Services ed ai recapiti indicati nel successivo punto 8.

In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso comprensivo di Iva se non diversamente specificato.

Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente entro 60 giorni dalla data di emissione delle stesse ed i pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite Rid. Tutto questo salvo diverso accordo scritto intercorso tra le parti.

In caso di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP, e come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Se si desidera avere maggiori informazioni o chiarimenti relativi alla fatturazione e documentazione addebiti, si prega di:

- inviare una comunicazione al seguente indirizzo di posta elettronica: sales@retelit.it
- telefonare al numero: 02-202045.1
- inviare una PEC al seguente indirizzo: sales@pec.retelit.com

## 7. Apparecchiature terminali

Ai sensi della Delibera 348/18/CONS di Agcom l'utente finale ha diritto di utilizzare le proprie apparecchiature terminali per fruire dei Servizi di telecomunicazione.

A tal fine si indicano di seguito i parametri di configurazione utili al Cliente per accedere alla rete pubblica di Retelit Digital Services attraverso la propria apparecchiatura.

Caratteristiche richieste per collegamenti in fibra con porte FastEthernet:	
Tipo SFP	BiDi (monofibra)
Architettura	point to point (P2P)
Lunghezza d'onda TX	1310nm
Lunghezza d'onda RX	1550nm
portata	10 o 20 Km
standard ETH	100BASE-BX (Fast)

Caratteristiche richieste per collegamenti in fibra con porte Gigabit Ethernet:
---

Tipo SFP	BiDi (monofibra)	
Architettura	point to point (P2P)	
Lunghezza d'onda TX	1310nm	
Lunghezza d'onda RX	1490-1550nm portata	10 o 20 Km
standard ETH	1000BASE-BX (GE)	

Caratteristiche tecniche dei collegamenti VDSL fino a 100M:	
Compatibilità chipset	Broadcom
Profilo supportato	17a
Vectoring	Friendly o Compliant

Caratteristiche tecniche dei collegamenti VDSL oltre 100M fino a 200M:	
Compatibilità chipset	Broadcom
Profilo supportato	35b
Vectoring	Friendly o Compliant

Caratteristiche tecniche dei collegamenti ADSL:	
Protocolli supportati	ADSL annex A o ADSL2+ Annex A

Le apparecchiature terminali vengono offerte al Cliente da parte di Retelit Digital Services in comodato d'uso gratuito, nel qual caso il Cliente non sostiene alcun costo per l'utilizzo dell'apparato. Pertanto il prezzo del servizio acquistato e indicato nell'offerta commerciale deve intendersi unicamente quale costo del solo servizio erogato. In questa ipotesi il Cliente è libero di rinunciare alla consegna dell'apparecchiatura di Retelit Digital Services per utilizzare la propria. Qualora in un secondo momento decida di richiedere l'apparecchiatura di Retelit Digital Services dovrà accollarsi i relativi costi di spedizione o consegna.

Le apparecchiature terminali possono altresì essere offerte in vendita al Cliente oppure in locazione, nel qual caso la fattura recherà sia l'importo del canone del servizio sia l'importo del canone di locazione o del prezzo di vendita dell'apparato.

Alla cessazione del Contratto, il Cliente che abbia ricevuto l'apparecchiatura in comodato d'uso gratuito oppure in locazione, dovrà provvedere a riconsegnarla, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, a Retelit Digital Services presso la sede di Via Pola n. 9, 20124 Milano.

Qualora il Cliente sia proprietario dell'apparecchiatura per averla acquistata in passato da Retelit Digital Services, potrà utilizzarla, previa configurazione, per fruire del servizio reso da altri operatori di telecomunicazione. Retelit Digital Services assisterà il cliente "sbloccando" gli apparati che dovranno essere portati a tal fine presso la sede di Via Pola n. 9, 20124 Milano.

Unicamente gli apparati in "end of sale" non potranno essere "sbloccati" e quindi utilizzati presso altri operatori, per l'obsolescenza della tecnologia del prodotto.

Per qualsiasi malfunzionamento delle apparecchiature fornite da Retelit Digital Services in comodato d'uso gratuito, questa sarà responsabile della relativa manutenzione ed eventuale sostituzione durante il periodo di erogazione del servizio.

Necessità di utilizzo delle apparecchiature (cpe) fornite da Retelit Digital Services:

Per gli eventuali servizi forniti al cliente con tecnologia per cui non siano utilizzabili apparati dotati di protocolli standard, RDS provvederà a rendere opportuna informativa al cliente, mettendo a sua disposizione, in comodato d'uso gratuito oppure in



vendita oppure in locazione, l'apparecchiatura adeguata.

In particolare per il servizio SDWAN il cliente non potrà utilizzare un apparato di propria proprietà in quanto, seppure la soluzione utilizza protocolli standard, ad oggi le uniche CPE certificate sono quelle del vendor e costituiscono un blocco unico con l'architettura quindi non possono essere acquistate sul mercato singolarmente.

## 8. Gestione reclami

Qualora il Cliente ritenga che Retelit Digital Services non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi:

- tramite raccomandata A.R. a Retelit Digital Services S.p.A., via Pola 9, 20124 Milano
- via Fax al numero 02-202045.225
- via PEC all'indirizzo sales@pec.retelit.com

Il reclamo dovrà essere eseguito e gestito secondo le seguenti modalità:

- (i) Il reclamo dovrà essere sempre confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero via PEC o fax che dovrà pervenire entro 48 ore dal reclamo telefonico o via mail;
- (ii) dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Retelit Digital Services dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà diretto referente del Cliente, nonché il codice identificativo del reclamo stesso (ticket);
- (iii) il Cliente sarà informato del fatto che, mediante tali riferimenti, lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperta;
- (iv) Retelit Digital Services si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore a quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
- (v) Retelit Digital Services comunica al Cliente l'esito del reclamo;
- (vi) in caso di accoglimento del reclamo, Retelit Digital Services indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- (vii) in caso di rigetto, la risposta al reclamo sarà comunicata in forma scritta, adeguatamente motivata e indicante gli accertamenti compiuti;
- (viii) riguardo i reclami di natura tecnica
  - al Cliente è garantita la possibilità di effettuare "solleciti di ripristino" (Escalation) fin tanto che il guasto non sia stato isolato ed il piano di ripristino sia stato messo in atto. Un tanto secondo la tempistica e facendo riferimento ai contatti indicati al punto 4.6 o 4.8 del Service Operation Manual in vigore per il servizio sottoscritto;
  - una volta risolto il guasto il responsabile di RDS contatterà il Cliente, telefonicamente e via e-mail, per assicurarsi che lo stesso sia soddisfatto della risoluzione. Di conseguenza il Trouble Ticket sarà chiuso in accordo col Cliente o questi avrà a disposizione 1 ora di tempo per effettuare ulteriori verifiche e confermare la chiusura di esso.
- (ix) sempre in caso di reclamo di natura sia tecnica che commerciale, qualora il Cliente non si ritenga pienamente soddisfatto della chiusura del trouble ticket, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa;
- (x) il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Retelit Digital Services e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e 348/18/CONS e allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione;
- (xi) tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato, 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 munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera;
- (xii) il Cliente dovrà formulare la relativa richiesta di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb il cui link è reperibile nel

footer del sito [www.retelit.it](http://www.retelit.it), e potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ;

- (xiii) 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 Retelit Digital Services 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;
- (xiv) in caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all' Autorità competente 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;
- (xv) In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

## 9. Indennizzi e rimborsi

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI INDENNIZZI PER OPERATORE TELEFONICO (REDATTA IN FORZA DELLA DELIBERA AGCOM 347/18/CONS)

Motivazione della controversia	Indennizzo base	Indennizzo servizi Internet broad band	Indennizzo servizi base business	Indennizzo servizi Internet broad band business
Ritardo attivazione servizio *	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Ritardo trasloco*	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Mancato rispetto oneri informativi tempi realizzazione impianto	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Ritardo servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	3,30€/giorno fino a 400,00€	5,00€/giorno fino a 600,00€	6,70€/giorno fino a 800,00€
Ritardo servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	1,30€/giorno fino a 400,00€	2,00€/giorno fino a 200,00€	2,70€ giorno fino a 800,00€
Sospensione o cessazione servizi senza presupposti	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Sospensione o cessazione di servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	3,30€/giorno fino a 400,00€	5,00€/giorno fino a 600,00€	6,70€/giorno fino a 800,00€
Sospensione o cessazione di servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	1,30€/giorno fino a 400,00€	2,00€/giorno fino a 200,00€	2,70€ giorno fino a 800,00€
Interruzione del servizio per motivi tecnici	6,00€/giorno	8,00€/giorno	12,00€/giorno	16,00€/giorno
Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio	3,00€/giorno	4,00€/giorno	6,00€/giorno	8,00€/giorno
Malfunctionamento per ritardo nella riparazione del guasto	7,00€/giorno dal reclamo al ripristino	9,30€/giorno dal reclamo al ripristino	14,00€/giorno dal reclamo al ripristino	18,70€/giorno dal reclamo al ripristino
Ritardo cambio operatore	1,50€/giorno	1,50€/giorno	3,00€/giorno	3,00€/giorno
Portabilità numero	5,00€/giorno	6,70€/giorno	10,00€/giorno	10,30€/giorno

Attivazione o disattivazione carrier selection o pre-selection	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno
Attivazione di servizi e/o profili tariffari non chiesti	5,00€/giorno	5,00€/giorno	5,00€/giorno	5,00€/giorno

#### Da quando si calcola l'indennizzo

Il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente nelle ipotesi di malfunzionamento del servizio, attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non previste si applicano per analogia le misure di indennizzo giornaliero avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di equità e proporzionalità; in caso di impossibilità di applicazione analogica dei casi sopra indicati, l'indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per i servizi oggetto del disservizio.

Per i Clienti ad "accesso diretto", nel caso Retelit Digital Services fosse costretta per problemi tecnici a cambiare il numero telefonico del Cliente, lo stesso riceverà un preavviso di 90 giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per 45 giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a 7,5 € corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo;

Per i Clienti ad accesso diretto, nel caso di intervento e/o riparazione guasti, al fine di attivare il servizio assistenza di Retelit Digital Services, il Cliente dovrà tempestivamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Service Desk Retelit Digital Services.

Le segnalazioni dovranno essere inoltrate secondo le modalità indicate nel precedente art. 8. Retelit Digital Services si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale), il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.

Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati secondo le modalità descritte nei SOM e negli SLA applicabili.

Nel caso in cui Retelit Digital Services non sia in grado di effettuare lavori di manutenzione o riparazioni all'infrastruttura di rete propria, ad impianti di rete o ad apparecchi terminali entro il termine garantito, al Cliente verrà abbonato un importo massimo di 5 € per ogni giorno di ritardo; sono esclusi ulteriori indennizzi o risarcimenti danni. Un tanto salva diversa previsione compresa negli SLA applicabili.

#### Come viene corrisposto l'indennizzo

- Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Retelit Digital Services al Cliente, verranno automaticamente compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile entro 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o verranno liquidati, nei casi di cessazione del rapporto, salvo i conguagli eventualmente dovuti.
- 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, 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 email, entro 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 tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi punto a), ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a

euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

In caso di inottemperanza a quanto disposto dai punti da a) a d) è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997 n. 249.

### Malfunzionamenti

Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato 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. 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.

Retelit Digital Services curerà la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato al Cliente, la riparazione e la eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti.

Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.

E' fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod.civ.

La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Retelit Digital Services o da terzi incaricati da quest'ultima.

Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Retelit Digital Services o ai terzi da questa incaricati muniti di tesserino di riconoscimento.

Per i Clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection), servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino).

### Casi in cui l'indennizzo non viene corrisposto

- a) Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.
- b) L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui al punto a) o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.
- c) Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

## **10. Come contattarci**

Retelit Digital Services è a disposizione dei Clienti:

- attraverso il numero 02-202045.1

- via posta: Retelit Digital Services S.p.a., Via Pola 9, 20124 Milano
- via PEC: retelitdigitalservices@pec.it

Il Cliente potrà inoltre contattare ciascun reparto a seconda delle proprie esigenze, ai recapiti indicati nel precedente art. 4 della presente Carta dei servizi.

Informazioni sono altresì reperibili al sito internet [www.retelit.it](http://www.retelit.it).

## **11. Retelit Digital Services a tutela del cliente**

### **11.1 Le Informazioni al Cliente**

Retelit Digital Services si impegna a fornire una chiara e completa informazione sulle caratteristiche e la struttura dell'Azienda, sulle diverse tipologie dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sulle condizioni di fornitura, sui prezzi dei servizi offerti, sulle modalità di fatturazione, sulle eventuali modifiche delle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi; queste ultime informazioni, in particolare, verranno comunicate al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione.

I Clienti riceveranno ogni informazione attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto o comunque visionabili direttamente nel sito Internet di Retelit Digital Services.
- Sito Internet [www.retelit.it](http://www.retelit.it) nel quale è possibile reperire ogni informazione utile sull'Azienda, circa i servizi offerti nonché il listino prezzi.
- Indirizzi di posta elettronica di cui ai precedenti artt. 4, 8 e 10, cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni sui servizi erogati, segnalare guasti, avviare pratiche per l'attivazione del servizio o per la cessazione della sua fornitura.
- Comunicazioni e materiale informativo inviato direttamente al Cliente.

### **11.2 Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni**

Il Cliente è stato informato da Retelit Digital Services che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei Servizi oggetto del Contratto.

Il trattamento dei dati da parte di Retelit Digital Services garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal Contratto.

La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro.

I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici; è previsto l'uso dei dati a fini promozionali o di direct marketing previo consenso esplicito del Cliente che può essere revocato in qualsiasi momento come da art. 7 del Regolamento EU 2016/679.

Il conferimento dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente verranno archiviati in forma cartacea ed elettronica e conservati presso la sede di Retelit Digital Services, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente da parte di Retelit Digital Services, ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Retelit Digital Services e, pertanto, a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento EU 2016/679 e normativa vigente, a tutte le società del gruppo Retelit, a società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a Clienti, anche potenziali, di Retelit Digital Services, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali in relazione all'esecuzione del Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Retelit Digital Services, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero

ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione.

In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente.

Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- il numero o l'identificazione del Cliente;
- l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- il numero degli abbonati chiamati;
- il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Retelit Digital Services che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di Retelit Digital Services.

In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento EU 2016/679 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

### **11.3** Rapporti con i Clienti

Tutto il personale dipendente di Retelit Digital Services garantisce nei rapporti con la clientela rispetto e cortesia e si impegna, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono, in tal senso, tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **11.4** Garanzie Offerte al Cliente

Retelit Digital Services garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

### **11.5** La F.E.A.: Firma Elettronica Avanzata per la sottoscrizione del Contratto

Le nuove tecnologie permettono ora di semplificare la modalità di sottoscrizione dei contratti, eliminando molta carta e rendendo più sicura la conservazione dei dati forniti in quella sede dal cliente.

La F.E.A. è una firma di natura grafometrica che viene apposta dal cliente su un dispositivo mobile (tablet) e che in buona sostanza può essere considerata a tutti gli effetti una firma autografa associata indissolubilmente ad un documento informatico a condizione che siano garantiti:

- l'identificazione certa del firmatario
- il legame tra firma e documento informatico sottoscritto
- la garanzia del binomio documento-dato biometrico della firma

La corretta procedura quindi che segue Retelit Digital Services al fine di ottenere dal cliente la sottoscrizione tramite F.E.A. di un documento informatico, ovvero del contratto, è la seguente:

- identificare il cliente mediante un valido documento di riconoscimento
- illustrare al cliente le caratteristiche del servizio “firma grafometrica”
- rilasciare l’apposita informativa ex art. 13 Codice Privacy ed acquisire il relativo consenso in caso di adesione al servizio
- sottoporre al cliente il documento in formato elettronico
- il cliente appone la propria firma sul tablet (dispositivo hardware in grado di acquisire i dati biometrici relativi e contestuali alla apposizione della firma)
- i dati biometrici relativi alla apposizione della firma elettronica vengono acquisiti, viene apposta ad essi una validazione temporale, vengono cifrati e fusi con il documento informatico sottoscritto
- il documento informatico così sottoscritto deve essere immediatamente inviato tramite canali sicuri al database approntato ad hoc per la relativa conservazione e cancellato dal supporto mobile (tablet)
- devono essere rispettati i requisiti minimi per la conservazione dei documenti informatici ai sensi dell’art. 44 CAD
- devono essere ottemperate tutte le disposizioni vigenti in tema di conservazione dei dati biometrici ai sensi del Regolamento EU 2016/679, e dall’autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- il cliente infine riceve una copia cartacea del documento così sottoscritto o in alternativa un duplicato informatico via posta elettronica certificata

## **12. I servizi di telefonia fissa e internet**

Il servizio di telefonia fissa consente di fruire di tutti i servizi e le prestazioni, tra cui effettuare e ricevere chiamate.

Retelit Digital Services si impegna ad informare in anticipo i propri Clienti, degli interventi di manutenzione che comportino l’interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

### **12.1 Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto**

Retelit Digital Services crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della rete proprietaria in fibra ottica, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce in interconnessione con Operatori terzi o direttamente su fibra ottica o WLL attraverso il servizio di “*number portability*”.

Per realizzare questo, Retelit Digital Services ha adottato una soluzione tecnologica sul portante in fibra ottica, in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (*Internet Protocol*), per la gestione di traffico dati, video e internet.

Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Retelit Digital Services come operatore alternativo per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi.

Per ricevere maggiori informazioni su Retelit Digital Services e/o circa le altre società del Gruppo Retelit, è a disposizione della clientela il sito web [www.retelit.it](http://www.retelit.it).

### **12.2 Offerta dei Servizi ad Accesso Indiretto**

Retelit Digital Services offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell’operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 5 giorni (la tempistica dipende dai tempi di attivazione e dalle concessioni dell’Operatore terzo) dalla ricezione da parte di Retelit Digital Services dell’apposito modulo di adesione sottoscritto dal cliente.

Lo stesso dicasi per servizi Internet Broadband.

Come indicato nel punto 12, Retelit Digital Services offre i servizi per la connessione Internet nelle seguenti modalità: Fibra ottica.

## **13. Norme di carattere generale**

### **13.1 Modifiche**

Retelit Digital Services potrà modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali, per via di intervenute nuove modalità di erogazione dei servizi che siano legate alla evoluzione tecnologica.

Eventuali modifiche dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione separata da inviarsi al Cliente con le modalità di seguito descritte:

- Qualsiasi modifica contrattuale avrà efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente.
- Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto inviando lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, o presso la sede legale di Retelit Digital Services ai recapiti indicati nei precedenti artt. 8 e 10.
- In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui ai precedenti punti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.
- Le comunicazioni da Retelit Digital Services al Cliente saranno effettuate per iscritto ed inviate unitamente alla fattura.
- Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

### **13.2 Informazione Clienti e Sospensione dei Servizi**

Retelit Digital Services fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'cliente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

Retelit Digital Services potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie.

Fermo quanto previsto al precedente Art. 5, Retelit Digital Services potrà sospendere in ogni momento il servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno cinque giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Retelit Digital Services potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale e sempre secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Retelit Digital Services e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio.

Prima della sospensione del servizio, Retelit Digital Services contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Retelit Digital Services.

### **13.3 Limitazioni di responsabilità**

Retelit Digital Services non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore, manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Retelit Digital Services medesima, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta



a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

Retelit Digital Services non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso altri terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio.

Retelit Digital Services non sarà altresì responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Retelit Digital Services prive di omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Retelit Digital Services e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne Retelit Digital Services da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Retelit Digital Services.

Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, Retelit Digital Services potrà sospenderne in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

#### **13.4** Uso improprio del servizio da parte del cliente

Il Cliente si impegna a non utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o Clienti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna inoltre ad adottare ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il servizio al suddetto scopo e a non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti da Retelit Digital Services sia da contratto che a terzi.

Il Cliente sarà ritenuto responsabile dei danni, anche a terzi, conseguenti all'uso improprio del Servizio, come meglio specificato nel precedente comma, e si impegna altresì a garantire e manlevare Retelit Digital Services da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi.

Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo.

Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza Retelit Digital Services ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente contratto, sia all'interno della rete di Retelit Digital Services che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato o il suo indirizzo, il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il Cliente assume ogni responsabilità su contenuto e forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne Retelit Digital Services da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi.