



CARTA DEI SERVIZI

DI

CODING SRL

PREMESSA

Coding SRL (di seguito e nel prosieguo CODING) adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (di seguito e nel prosieguo AgCom) vigenti in materia, uniformandosi ai principi ivi stabiliti per i servizi di blocco selettivo e fatturazione dettagliata e qualità previsti rispettivamente dalle Delibere n° 78/02/CONS, n° 201/08/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 131/06/CSP, n° 244/08/CSP, n° 79/09/CSP. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione al Cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti da CODING in relazione all'attività di fornitura dei propri servizi in generale, di telefonia vocale fissa ed accesso ad internet da postazione fissa in particolare. La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale che regola il rapporto fra CODING ed il Cliente ed è consultabile sul sito internet istituzionale di CODING www.olinko.it, oltre che essere disponibile presso gli uffici commerciali di CODING e presso i rivenditori autorizzati. Il servizio clienti di CODING contattabile telefonicamente attraverso il numero 800 96 02 39, ovvero per posta all'indirizzo Coding SRL, Rapporti con la Clientela, zona artigianale Saragiolo, snc 53025 Piancastagnaio (SI), a mezzo fax al n. 0577-775114 o via e-mail all'indirizzo servizioclienti@olinko.it a disposizione del Cliente per fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

PARTE PRIMA

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

CODING fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. CODING presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. CODING impronta lo svolgimento delle proprie attività al rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità ed a tali criteri intende fare riferimento nell'applicazione ed interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

CODING presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti anziani, a categorie disagiate e, in genere, ai Clienti socialmente più deboli che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione del contratto. Garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla

Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i. e come meglio specificato sul proprio sito web.

1.2. CONTINUITÀ DEI SERVIZI

CODING si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, impegnandosi, nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3. PARTECIPAZIONE

I Clienti, tanto singolarmente che collettivamente attraverso associazioni, possono inviare a CODING propri suggerimenti al fine di migliorare i servizi di CODING. Ogni documentazione, memoria, o comunicazione in proposito potrà essere inviata al servizio Clienti di CODING ai recapiti riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. CODING si impegna a ricercare costantemente di migliorare i servizi ed il rapporto con i Clienti alla luce delle valutazioni fornite periodicamente da parte dei medesimi.

1.4. CORTESIA

CODING impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi anche attraverso l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare e equilibrate. CODING si adopera affinché i propri dipendenti o collaboratori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

1.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

CODING persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6. DIRITTO DI SCELTA

CODING rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di scegliere tra i diversi servizi forniti e impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.7. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

CODING garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile. CODING riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali, nonché di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Il Cliente ha diritto ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi

informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile: sul sito internet istituzionale www.olinko.it, presso i locali commerciali di CODING o facendone richiesta al servizio Clienti.

PARTE SECONDA

2. STANDARD QUALITATIVI

2.1. INDICATORI DI QUALITÀ

Con riguardo agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AgCom di riferimento, da adottarsi nell'erogazione dei servizi, CODING svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 656/14/CONS, CODING effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti.

CODING pubblica sul proprio sito web www.olinko.it sezione "Indicatori di Qualità", i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti.

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa; o i servizi di assistenza telefonica;
- i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

- **STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**

CODING si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, ed individua ed aggiorna, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da CODING ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

CODING si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificassero eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di CODING ed i

malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza CODING. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche.

Per l'anno in corso CODING ha individuato i seguenti standard di qualità:

- **SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA**

Come previsto dalla Delibera Agcom 254/04/CSP, gli indicatori di qualità monitorati da CODING sono di seguito riportati:

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

Tempo Di Fornitura Dell'allacciamento Iniziale L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%. Tasso Di Malfunzionamento Per Linea Di Accesso Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive.

Tempo Di Riparazione Dei Malfunzionamenti L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione. L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 75 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

Tempo Di Risposta Dei Servizi Tramite Operatore Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 50 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 25 secondi pari al 50%.

Fatture Contestate Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha

reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,50%.

Accuratezza In Fatturazione Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente. L'obiettivo perseguito è inferiore allo 0,99%.

- **SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**

Come previsto dalle Delibere Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da CODING sono di seguito riportati:

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi - il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
4. tasso di malfunzionamento - il rapporto tra il numero di segnalazioni di effettivo malfunzionamento e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
5. tempi di riparazione dei malfunzionamenti - il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un effettivo malfunzionamento e la sua eliminazione;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza - il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore;
7. addebiti contestati - la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile;
8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

Continuità Del Servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

Efficacia Della Rete

CODING, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 40 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;

b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 0,6% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di CODING).

Tempi Di Attivazione Dei Servizi – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 18 (diciotto) giorni per servizi a larga banda FTTW e FTTC. Per servizi a larga banda FTTH entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

Tasso Di Malfunzionamento – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo FTTW – FTTC - FTTH. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 3%.

Tempi Di Riparazione Dei Malfunzionamenti – L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 45 ore e di un percentile del 95% pari a 75 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

Tempo Di Risposta Alle Chiamate Ai Servizi Di Assistenza – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 50 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 59 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

Addebiti Contestati – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 0,54%.

Ulteriori Indicatori – Indicatori 2- 3 – 4 - 5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.

I quattro indicatori si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito

www.olinko.it e sono confrontabili con l'apposito software Ne.me.sys. disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

PARTE TERZA

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1. INFORMAZIONI AI CLIENTI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

CODING assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. I contratti proposti da CODING si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web (www.olinko.it).

3.2. FATTURAZIONE DEI SERVIZI ED INVIO AI CLIENTI

La fatturazione (disponibile sia in formato cartaceo che elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi di accesso ad internet) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce), di norma, è effettuata su base mensile posticipata.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate anche all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di CODING per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

3.3. PAGAMENTO DELLE FATTURE DI CODING

CODING accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carta di credito senza costi aggiuntivi per il Cliente (non saranno utilizzabili carte di credito prepagate o carte di credito revolving), riservandosi la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a CODING. Fatto salvo quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto nell'ambito delle modalità messe a disposizione

da CODING, fermo restando i vincoli temporali di pagamento legati a eventuali Promozioni di CODING. CODING provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione (senza la corresponsione di interessi), e fino a centottanta giorni dalla cessazione del contratto (nel qual caso corrisponderà al Cliente anche i relativi interessi).

3.4. INDENNITÀ DI MORA

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i..

3.5. CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

CODING calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. A richiesta scritta del Cliente e nel rispetto della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

3.6. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

CODING si impegna a comunicare, con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto, ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine il termine previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. CODING assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web (www.olinko.it).

3.7. CONDIZIONI DI RECESSO E DI RIPENSAMENTO

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con le modalità e tempistiche stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto. Ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo - D. Lsg. 206/2005, nel caso di contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali il consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del

Contratto, dandone comunicazione con le modalità stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

3.8. APPARECCHIATURE

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di CODING, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a CODING in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

• GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

3.9. RECLAMI DEI CLIENTI

I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati a CODING per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione all'indirizzo Coding SRL, Servizio Clienti, zona artigianale Saragiolo, snc 53025 Piancastagnaio (SI). L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire per telefono attraverso il numero 800 96 02 39, ovvero per posta semplice all'indirizzo Coding SRL, Servizio Clienti, zona artigianale Saragiolo, snc 53025 Piancastagnaio (SI), a mezzo fax al n. 0577-775114 o via e-mail all'indirizzo reclami@codingsrl.it, ma dovrà essere confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. CODING sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo il termine e l'onere di pagamento delle somme contestate. Allo stesso modo potranno essere inoltrati i reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa indicati e l'esito del reclamo sarà comunicato da CODING entro 45 giorni dalla sua ricezione. In caso di reclami su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, CODING informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta. Qualora il Cliente, in riferimento al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli indicati da CODING, ai sensi dell'art. 8 Delibera n. 244/08/CSP, potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura apposito reclamo mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'AGCOM, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a CODING con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e

proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino.

- **TUTELA DEL CLIENTE**

3.10. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

CODING assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. CODING si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, CODING prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni delle chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

3.11. TUTELA DELLA PRIVACY

Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali CODING si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. In particolare, CODING tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web (www.olinko.it). CODING assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 mediante l'invio di una lettera raccomandata a CODING, zona artigianale Saragiolo, snc, 53025 Piancastagnaio (SI) oppure scrivendo all'indirizzo PEC amministrazione@pec.codingsrl.it Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

3.12. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Per le controversie tra CODING e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 203/18/CONS e s.m.i. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom individuate all'art. 2, comma 1 di tale Delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la

scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa..

3.13. ASSISTENZA AI CLIENTI

CODING fornisce ai Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nelle Condizioni Generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

PARTE QUARTA

4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. INDENNIZZI

CODING provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

4.2. INDENNIZZI A SEGUITO DI RICHIESTA DEL CLIENTE

Qualora, in condizioni normali, CODING non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: completa interruzione del servizio e/o irregolare o discontinua erogazione del Servizio e mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; perdita numerazione; omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici; mancata o ritardata risposta ai reclami; etc...), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato. L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

4.3. INDENNIZZI AUTOMATICI

Per le seguenti fattispecie, individuate agli artt. 4, co. 1 e 5, co. 1 del Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. (che ha sostituito la Delibera 73/11/CONS e s.m.i.) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a CODING degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati.

A) RITARDATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO O RITARDO NEL TRASLOCO DELL'UTENZA:

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza senza passaggio di operatore, oppure qualora CODING non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore saranno accreditati automaticamente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, in caso di servizi accessori; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Se il ritardo di attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

B) SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO SENZA PRESUPPOSTI O IN ASSENZA DI PREAVVISO OVE PREVISTO:

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio senza che ve ne fossero i presupposti, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore CODING accredita automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta: (a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del servizio; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione di ciascun servizio accessorio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se la sospensione è relativa soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

4.4. INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualora, in condizioni normali, CODING non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, gli standard specifici di fornitura sarà riconosciuto al Cliente, un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente. Tale indennizzo, valido a titolo di indennità, sarà di regola, di un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato. CODING si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo l'indennizzo di cui sopra per i casi di seguito specificati:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico

e/o del Servizio di accesso ad Internet;

- per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale “completa interruzione” dello stesso per motivi tecnici;
- per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale “irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi” imputabile a CODING;
- per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, fermo restando lo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi;
- per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti fatto salvo il diritto del Cliente di non pagare alcun corrispettivo e ottenere il rimborso degli eventuali addebiti fatturati; l’indennizzo sarà ridotto del 15% se l’attivazione riguarda solo servizi correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- nel caso in cui l’utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;

4.5. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI DI CUI AI PUNTI (A) E (B)

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

CODING, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, qualora l’accertamento abbia esito positivo comunica al Cliente l’accoglimento del reclamo e provvederà a corrispondere gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all’accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione (o dalla risoluzione del disservizio su successiva alla segnalazione), ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Esclusivamente in caso di indennizzo automatico, se la somma da corrispondere è superiore all’importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta del Cliente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall’intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall’emissione di tale fattura. Al di fuori dei casi di indennizzo automatico, gli importi dovuti, se superiori all’importo della prima fattura utile, saranno corrisposti o operando in compensazione, ovvero, ove si renda

necessario, a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni dall'emissione di tale fattura.

In caso di servizi resi in modalità prepagata la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o degli importi dovuti avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio (o dalla risoluzione dello stesso, se successiva).

In caso di cessazione del contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico e/o l'importo dovuto, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o dell'importo dovuto, avviene a mezzo bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni, rispettivamente, dalla cessazione dal contratto o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

Gli indennizzi previsti dal Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a CODING entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo, ancora una volta, il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/trasloco.

Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E' altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

- **MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI RECLAMI E PUNTI DI CONTATTO**

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi e degli standard descritti nella presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono, al numero 0577775250 (Servizio Clienti agli orari indicati sul sito aziendale)
- per fax, al numero 00577775414 • per posta ordinaria all'indirizzo: Servizio Clienti CODING SRL – Zona artigianale Saragiolo – 53025 Piancastagnaio (SI)