

CARTA SERVIZI ACANTHO S.p.A.

Acantho S.p.A. e la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale ed alle Condizioni Generali di Contratto, fissa i principi e le regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti

La Carta dei Servizi di Acantho S.p.A. recepisce la normativa di settore nonché le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC. Attraverso la Carta dei Servizi Acantho S.p.A. intende perseguire il continuo miglioramento degli standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente nel rispetto delle sue esigenze ed aspettative.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.acantho.it. Il Servizio Clienti di Acantho S.p.A., è a disposizione per ogni informazione chiamando il numero verde gratuito 800 055 800.

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle delibere adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e delle indicazioni fornite dai Clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, Acantho informerà l'Autorità e i Clienti delle variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione

- PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

Acantho S.p.A. erogherà i Servizi nell'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

1.1 Eguaglianza - Acantho S.p.A. fornisce servizi al pubblico senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

1.2 Imparzialità - Il comportamento di Acantho S.p.A. nei confronti dei Clienti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio nonché le norme regolatrici di settore.

Acantho S.p.A. garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Acantho S.p.A. presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di Servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. Acantho S.p.A., in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: acantho@acantho.com.

1.3 Continuità - I servizi sono offerti da Acantho S.p.A. in modo regolare, con continuità e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In caso di intervento presso la sede del Cliente verranno con quest'ultimo concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

1.4 Diritto di scelta - I Clienti hanno il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano servizi di telecomunicazioni ed in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. In ottemperanza al principio

del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali 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. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio richiedendo informazioni e documentazione al numero: 800 055 800, o tramite e-mail a: acantho@acantho.com. Acantho S.p.A. rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di optare tra i diversi servizi offerti, compatibilmente con l'effettiva disponibilità tecnica e commerciale all'erogazione degli stessi, e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche. Acantho S.p.A. informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti da Acantho stessa.

Acantho S.p.A. riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS e alla Delibera. 41/09/CIR, recante "integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n.274/07/Cons ed alla portabilità del numero da rete fissa.

1.5 Efficienza ed efficacia - Acantho S.p.A. si impegna a perseguire il miglioramento progressivo

dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

1.6 Trasparenza delle transazioni telefoniche - Acantho S.p.A. si impegna altresì a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58), e della Delibera 664/06/CONS, recante "adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza".

1.7 Trasparenza delle informazioni - Nel rispetto del diritto riconosciuto ai Clienti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Acantho S.p.A. si impegna a diffondere le informazioni secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività ed osservando in principi di buona fede e lealtà.

Acantho si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica ai Clienti ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari; 4) informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e

degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 97/08/CONS e della Delibera 348/08/CONS, e successive modifiche ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, i clienti di Acantho potranno comunicare la scelta formulata inerente alle diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS o alla rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata, al numero di fax verde 800050051 o inviata tramite e-mail a: acantho@acantho.com, con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, Acantho, ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

1.8 Cortesia - Acantho S.p.A. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti di Acantho S.p.A. sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.9 Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o il rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni ed i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerati da Acantho S.p.A e potranno essere inoltrati all'indirizzo email

acantho@acantho.com o al numero di fax verde 800 050 051.

1.10 Sicurezza delle reti - Acantho S.p.A. si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.11 Comunicazioni al pubblico - Acantho S.p.A. comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei servizi.

- PARTE SECONDA - PARAMETRI DI QUALITÀ

Parametri di qualità

Acantho S.p.A. 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.

Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

2.1 Indicatori di qualità Acantho S.p.A. con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, e di

accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalla disposizioni regolamentari vigenti;
- invia all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
- pubblica nel proprio sito web, entro i termini di cui sopra, i resoconti semestrali ed annuali, inviati all'Autorità, e comunica all'autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- invia all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia fissa e di accesso ad internet, secondo lo specifico modello previsto dalla delibera di riferimento;
- invia all'Autorità a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata di base di dati, nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

Acantho S.p.A., ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibere 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP ;
- pubblica sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno

solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;

- invia contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;
- comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifico di qualità del servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni;

Per quanto di propria competenza, in relazione ai servizi di Telefonia Fissa e di Internet da postazione fissa, Acantho S.p.A. adotta gli indicatori di qualità di seguito riportati:

2.1.1 Telefonia Fissa

- **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**, vale a dire *“il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio”*.
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**, vale a dire *“il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”*.
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**, vale a dire *“il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione”*.
- **Fatture contestate** vale a dire *“la percentuale di 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”.

- **Accuratezza della fatturazione** vale a dire *“la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.*
- **Tempo di fornitura di carrier selection**, relativo al servizio di Telefonia fissa, vale a dire *“il Tempo che intercorre tra il giorno dell’ordine valido ed il giorno in cui il servizio CS è realmente disponibile per l’uso”.*

2.1.2 Internet da postazione fissa

- **Tempo di attivazione del servizio** vale a dire *“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 il servizio”.*
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso** vale a dire *“il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”.*
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** vale a dire *“il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)”.*
- **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore** vale a dire: *“il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “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 può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano”;*

- *“il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto”;*
- *“il tempo totale 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 al Cliente per fornire il servizio richiesto”.*

- **Fatture contestate** vale a dire *“la percentuale di 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”.*
- **Accuratezza della fatturazione** vale a dire *“la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.*

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Acantho S.p.A. comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti e gli obiettivi previsti. In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa (Allegato 1) nonché informazioni relative agli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa (Allegato 2).

2.2 Attivazione del servizio

Acantho S.p.A., fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro:

- il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai servizi di telefonia fissa;
- il 30° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda;
- il 5° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Selection per l'utenza indiretta;
- il 30° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection per l'utenza indiretta;

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione;

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad Acantho S.p.A., il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al 4.5 della presente Carta dei Servizi.

Le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso di recesso da servizi relativi a Telefonia fissa o Internet da postazione fissa vigenti verrà addebitato un importo a titolo di contributo ai costi di disattivazione sostenuti da Acantho S.p.A. come previsto dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007, quantificato in euro 40.

2.3 Irregolare funzionamento del servizio

Acantho S.p.A. si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione con le modalità di cui al paragrafo 4.3 ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

L'obbligo d'intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Acantho S.p.A.

Nel caso in cui Acantho S.p.A. non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al 4.5.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati almeno 24 ore in anticipo, con adeguati mezzi di comunicazione

- PARTE TERZA - CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Principi contrattuali

Acantho S.p.A. utilizza idonei schemi contrattuali con i Clienti nel rispetto della normativa vigente.

3.2 Fatturazione del servizio ed invio del Conto Acantho S.p.A.

La bolletta telefonica costituisce fattura e Acantho S.p.A. la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il piano tariffario applicato è quello espresso nella scheda prodotto relativa al servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni saranno comunicate con 30 gg. di preavviso tramite racc. A/R, fax, e-mail e pubblicazione sul sito www.acantho.com.

3.3. Pagamento corrispettivi

- Acantho S.p.A. si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti ed aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

- Acantho S.p.A. accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali o bancomat. Acantho S.p.A. si riserva 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.
- Acantho S.p.A. comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.
- Eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Acantho S.p.A..
- Fatto salvo quanto previsto al presente paragrafo ed alle condizioni generali di contratto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio.

Nell'ipotesi di contestazione della fattura, il cliente potrà attivare la procedura di reclamo prevista dalla presente Carta dei Servizi di cui al paragrafo 4.3 entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura medesima.

3.4 Documentazione di fatturazione

Acantho S.p.A. si impegna ad indicare, nella documentazione di fatturazione, oltre a quanto previsto nella delibera n.78/02/CONS: le modalità di pagamento, anche in via telematica; il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni; gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti nella primo ciclo di fatturazione utile.

3.5 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Acantho S.p.A. calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Acantho S.p.A. provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Il tutto nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

3.6 Informazioni alla Clientela

Acantho S.p.A. comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi

telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza.

3.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

I Clienti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

- PARTE QUARTA - TUTELA

4.1 Rapporto tra Acantho S.p.A. e i Clienti

- Acantho S.p.A. ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- Adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.
- Acantho S.p.A. assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.
- Acantho S.p.A. predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.
- Acantho S.p.A. fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Acantho S.p.A. ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Acantho S.p.A.; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Acantho S.p.A. assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio attraverso il numero verde gratuito 800 055 800
- Le informazioni sui servizi resi da Acantho S.p.A. sono disponibili nella documentazione contrattuale e sul sito istituzionale www.acantho.com.

4.2 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

Acantho S.p.A. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente e ad effettuare il trattamento dei dati nel rispetto da quanto previsto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n°. 196, dal d. lgs. 13 maggio 1998, n. 171 ("Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, ed in tema di attività giornalistica"), e successive modifiche nonché delle relative norme di settore.

I dati personali dei Clienti sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente. In tal senso, Acantho S.p.A. informa il Cliente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da Acantho S.p.A. a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando Acantho S.p.A. al numero (Inserire Numero). Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati

personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione. Acantho S.p.A. non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

4.3 Procedure di reclamo

I Clienti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. Per inoltrare tali reclami, i Clienti potranno usare i seguenti recapiti: Acantho S.p.A. - Servizio Clienti, Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO); fax verde: 800 050 051; telefono: 800 055 800, e-mail: acantho@acantho.com.

Acantho S.p.A. si impegna ad assicurare agli Clienti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Cliente.

Acantho S.p.A. sospende fino alla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Acantho S.p.A., il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Acantho S.p.A. comunica al Cliente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, Acantho S.p.A. provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal cliente, operando in compensazione nella

successiva fattura, salvo si renda necessaria la liquidazione mediante assegno.

In caso di rigetto, Acantho S.p.A. comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Acantho S.p.A. tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Acantho S.p.A. informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta.

Il Cliente, ove reputi l'esito del reclamo insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Acantho S.p.A. ed eventualmente potrà rivolgersi alle autorità competenti per la tutela dei propri diritti.

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza. Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Acantho S.p.A., possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Delibera n. 182/02/CONS così come modificata dalla Delibera n. 173/07/CONS.

4.4 Procedura di conciliazione: Acantho S.p.A. si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un

proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni)

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

4.5 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui al punto 2.2 il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100,00.

Acantho S.p.A. corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente alla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

4.6 Sospensione del Servizio

Acantho S.p.A. si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società.

4.7 Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e della

664/06/CONS. In caso di attivazione di offerte gratuite, Acantho S.p.A. si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente o lasciano al Cliente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

4.8 Depositi cauzionali o anticipi consumo

Acantho S.p.A. adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, Acantho S.p.A. provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi legali.

4.9 Servizio Clienti

Acantho S.p.A. assicura ai propri Clienti un servizio di assistenza disponibile dal lunedì al venerdì (feriali) dalle ore 9.00 alle 17.00, al seguente indirizzo: Via Molino Rosso, 8 – 40026 Imola (BO); telefono: 800 055 800; fax: 800 050 051; e-mail: acantho@acantho.com. Il Servizio Clienti potrà essere utilizzato per ricevere e fornire, ove possibile in via immediata, risposte e riscontri a domande, richieste di informazioni e/o suggerimenti dei Clienti relativi ai Servizi. In ogni caso Acantho S.p.A. assicura ai propri clienti la possibilità di segnalare i guasti 365 giorni all'anno 24 ore su 24, depositando messaggi alla segreteria telefonica al numero 800 055 800 o via e-mail all'indirizzo guastiacantho@acantho.com. Gli operatori di Acantho S.p.A. provvederanno ad identificarsi nei contatti con i clienti.