

CARTA SERVIZI ACANTHO S.p.A.

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

Attraverso la Carta dei Servizi Acantho S.p.A. intende perseguire il continuo miglioramento degli standard di qualità offerti 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 800 895 000.

- 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: 800 895 000, o tramite e-mail all'indirizzo 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.

Acantho S.p.A. riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione.

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 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.

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 identificarsi 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 800 895 001.

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:

- 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;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei servizi.

- PARTE SECONDA - PARAMETRI DI QUALITÀ

Parametri di qualità

Acanto 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 dalle disposizioni regolamentari vigenti;
- pubblica nel proprio sito web i resoconti sugli indicatori di qualità;

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. 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)"*.
- **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 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 servizi di telefonia fissa;
- il 30° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di servizi internet a larga banda;
- il 5° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Selection;
- il 30° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier PreSelection;

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 previsti dalle norme.

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

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. Nel caso in cui Acantho S.p.A. non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalle norme.

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 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.
- 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, il piano tariffario di base applicato e le eventuali variazioni.

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 in uscita. 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.

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:

- 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.
- 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 effettuare segnalazioni, richieste informazioni legati ai servizi forniti.
- Acantho S.p.A. assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio attraverso il numero verde gratuito 800 895 000
- 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 REG UE 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation: Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali), dal Codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs.196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018 e dai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. 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.

4.3 Procedure di reclamo

I Clienti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni utilizzando i seguenti recapiti:

- Acantho S.p.A. - Servizio Clienti, Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO);
- fax verde: 800 895 001;
- telefono (numero verde): 800 895 000,
- e-mail: acantho@acantho.com .

Acantho S.p.A. si impegna ad assicurare agli Clienti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di redami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente circa l'identificativo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite mail in via privilegiata ovvero per altra via in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Cliente.

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 previsti dalle norme il Cliente ha diritto a presentare richiesta di indennizzo, secondo quanto definito da Agcom. Acantho S.p.A. corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente alla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, se necessario, provvederà alla liquidazione, nei tempi e modi concordati.

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.

4.9 Servizio Clienti

Acantho S.p.A. assicura ai propri Clienti un servizio di assistenza disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, tramite:

- numero verde: 800 895 000;
- fax verde: 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, via mail all'indirizzo acantho@acantho.com oppure tramite il sito www.acantho.it nell'apposita sezione.