

## CARTA DEI SERVIZI Convergenze S.p.A. 2014

La Carta dei Servizi Convergenze S.p.A. (d'ora innanzi "Convergenze") descrive la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio") forniti da Convergenze e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ed alla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008 (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS), recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n. 131/06/CSP.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per Convergenze nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett.a) della Delibera n. 179/03/CSP, Convergenze rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri clienti sul sito web [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it) e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, indicando nella documentazione di fatturazione, le modalità per accedere alla Carta, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra.

Nei contratti con i consumatori si applica il Dlgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo" e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile. Convergenze sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti. In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, Convergenze informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

## Parte Prima PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

Convergenze fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

Convergenze 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.

Convergenze 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.

In particolare Convergenze adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, del regolamento allegato A) alla delibera n. 514/07/CONS, Convergenze riconosce agli abbonati residenziali sordi e agli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo l'esenzione del pagamento del canone di abbonamento al servizio di telefonia fissa.

Per gli Utenti ciechi totali e per gli Utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, Convergenze riconosce, in relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa - ai sensi dell'art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla delibera n. 514/07/CONS, e dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 - la fruizione di 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo, sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso, il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'Utente sarà gratuito.

Convergenze, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al numero di fax 08281962100 o indirizzo e-mail [info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it), riportando i dati della richiesta ordinaria.

Convergenze, 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: [info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it).

### 1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

I comportamenti di Convergenze verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, Convergenze interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.



### **1.3 Continuità**

Convergenze si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Convergenze dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Convergenze si impegna ad informare gli utenti almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, Convergenze si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Convergenze adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **1.4 Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da Convergenze.

### **1.5 Efficacia ed efficienza**

Convergenze persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.6 Cortesia**

Convergenze impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti Convergenze sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

### **1.7 Diritto di scelta - Recesso - Codice di Migrazione**

Convergenze, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it) e inviandoli alla medesima via fax.



Convergenze rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Convergenze si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Convergenze, ove i servizi lo prevedano, 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, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR e n. 18/06/CIR.

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 di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salvo gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

Convergenze riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera n. 274/07/CONS.

### **1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche**

Convergenze si obbliga 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 n. Delibera 664/06/CONS.

### **1.9 Servizi gratuiti ed offerte promozionali**

Convergenze assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

### **1.10 Sicurezza delle reti**

Convergenze si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

### **1.11 Informazione degli utenti**

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Convergenze si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente Convergenze ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Convergenze, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico 800987787.

Convergenze adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, i dettagli e le informazioni relative ai servizi Convergenze accedendo al sito: [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it).



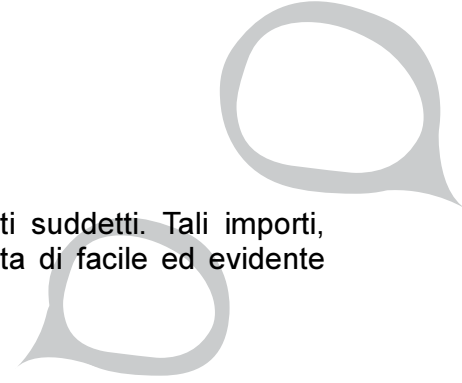
Convergenze si impegna a:

- 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 all'utente 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 all'utente, 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 gli utenti 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 n. 348/08/CONS; nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, Convergenze si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Convergenze, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;
- 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della 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;
- 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero;
- 8) garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Convergenze a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di Convergenze nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, i clienti di Convergenze 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 ai seguenti recapiti: Convergenze S.p.A. Via Magna Graecia n.136, 84047, Capaccio (SA), con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, Convergenze, 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.



## Parte seconda PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

### 2.1 I servizi

Convergenze fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare, Convergenze offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- FONIA: WLR
- ADSL
- WIRELESS HIPERLAN
- WIFI – HOTSPOT
- ULL
- VOIP
- FAX
- HOUSING
- HOSTING

### 2.2 Schema di Contratto

Convergenze adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
  - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  - i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
  - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera n. 244/08/CSP, Convergenze si impegna a inserire nel contratto relativo alla fornitura del servizio di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera n. 244/08/CSP;
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di





velocità di trasmissione dati (banda minima di *uploading* e di *downloading*); velocità di trasmissione dati (banda massima di *uploading* e di *downloading*); ritardo di trasmissione dati (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti.

La tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. *Dial-up* POTS, *Dial-up* ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, *Wireless*, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.

### **2.3 Attivazione e Disattivazione del Servizio**

Convergenze si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, Convergenze concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a Convergenze, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalla presente Carta.

In caso di scioglimento del contratto, Convergenze si impegna a disattivare il servizio, entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

### **2.4 Trasparenza delle condizioni economiche**

Ai sensi della Delibera n. 96/07/CONS e successive modificazioni, Convergenze formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, Convergenze assicura che gli Utenti abbiano accesso ad informazioni semplici e sintetiche con riferimento alla telefonia fissa e mobile.

Convergenze pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera n. 96/07/CONS e successive modificazioni;
- le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

Convergenze ottempera altresì all'obbligo di inviare detto schema grafico, in formato elettronico, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, all'indirizzo [pianitariffari@agcom.it](mailto:pianitariffari@agcom.it), con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web.

In relazione ai servizi di telefonia su reti fisse, Convergenze pubblica sul proprio sito web, nella descrizione delle proprie offerte:

- nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate locali e nazionali su rete fissa e verso reti mobili per le durate di 1 e 3 minuti;
- nel caso di tariffazione omnicomprendiva, le medesime informazioni relative al prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo,





nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, Convergenze si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera n. 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

## 2.5 Pagamento della fattura

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

Convergenze accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, addebiti su carte di credito.

Convergenze 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. Convergenze comunicherà alla clientela le modalità *pro tempore* disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto sopra, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a Convergenze data per iscritto.

## 2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Convergenze calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Convergenze 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 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.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

## 2.7 Comunicazioni al Pubblico

Convergenze 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 del servizio;

- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## **2.8 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali**

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali, ai sensi dell'art.90, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Convergenze si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso, il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a Convergenze all'indirizzo della sede operativa.

## **2.9. 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.

In caso di attivazione di offerte gratuite, Convergenze si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

## **2.10 Consumi e misure a tutela dei clienti**

Convergenze si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il servizio di accesso riservato, nell'apposita sezione della pagina web [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it) area clienti, attraverso il quale l'abbonato, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato.

Convergenze si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

Convergenze, ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri consumatori di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
- il proprio profilo di consumo telefonico.

Con riferimento al piano tariffario, Convergenze inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta all'anno comunica la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso.

In relazione al profilo di consumo, Convergenze fornisce presso l'area riservata del Cliente il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata

totale delle chiamate effettuate.

Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, Convergenze informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

### **2.11 Documentazione di fatturazione**

Convergenze si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a) le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- d) nella prima fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti.

### **2.12 Fatturazione del servizio ed invio della fattura**

La bolletta telefonica costituisce fattura e Convergenze la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a Convergenze dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

### **2.13 Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, Convergenze chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche, nonché una somma che copra i costi di mancato adempimento.

### **2.14 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione**

Convergenze adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto Convergenze provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, Convergenze restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

### **2.15 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, Convergenze non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino

delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di Convergenze, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

## 2.16 Parametri di qualità

Convergenze garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e della Delibera n. 254/04/CSP; della Delibera n. 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS).

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'allegato VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Convergenze, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, di comunicazioni mobili e personali, 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 Delibera n. 254/04/CSP e dalla Delibera n. 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS);
- 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 comunicano 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, mobile 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.

Convergenze, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della Delibera n. 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalla Delibera n. 254/04/CSP e dalla Delibera n. 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS);
- 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 specifici di qualità dei servizi forniti ed i risultati

raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, Convergenze si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera n. 244/08/CSP e alle modifiche introdotte dalle delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS, avviando entro 4 mesi dalla designazione del soggetto indipendente da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, le misure prescritte dall'allegato n.1 della richiamata delibera posizionando i *client* in almeno 4 città, al fine di eseguire il numero di misure necessarie, nel rispetto della guida ETSI EG 202 057-4 V1.1.1.

Per quanto di propria competenza in relazione ai servizi di telefonia vocale fissa, Convergenze adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 254/04/CSP e di seguito riportati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n. 254/04/CSP);
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2, Delibera n. 254/04/CSP);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n. 254/04/CSP);
- tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n. 254/04/CSP);
- fatture contestate (Allegato 10, Delibera n. 254/04/CSP);
- accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n. 254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, Convergenze adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alle delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, di seguito riportati:

- tempo di attivazione del servizio (Allegato 1, Delibera n. 131/06/CSP);
- tasso di malfunzionamento (Allegato 2, Delibera n. 131/06/CSP);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n. 131/06/CSP);
- velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n. 244/08/CSP);
- ritardo di trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n. 244/08/CSP);
- tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 4, Delibera n. 244/08/CSP);
- prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 5, Delibera n. 244/08/CSP).

Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera n. 244/08/CSP, sono oggetto di misura almeno due profili con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Le denominazioni delle offerte individuate e le relative bande nominali in *download* e *upload* sono comunicate da Convergenze al soggetto indipendente e all'Autorità, in prima applicazione, entro il mese di novembre di ogni anno e sono quelle corrispondenti alle offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento nei 12 mesi precedenti la comunicazione, fino al mese di ottobre incluso.

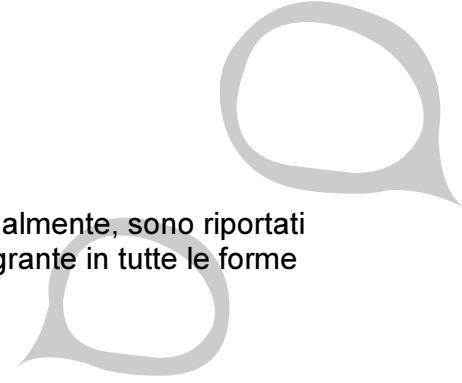
Ai fini del computo della diffusione delle offerte di cui sopra, Convergenze si impegna a considerare tutte le tecnologie trasmissive effettivamente adottate per la realizzazione del servizio nonché tutte le modalità di erogazione del servizio stesso, incluse quelle che prevedono l'utilizzo di risorse di rete di proprietà dell'operatore e quelle che richiedono il ricorso a servizi di rete di altri operatori.

In aggiunta agli indicatori fissati, Convergenze adotta i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio,
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati nella presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati, e la comunicazione del loro esito entro 60 giorni.

Convergenze fissa, entro il 31 dicembre di ogni anno, gli obiettivi per gli indicatori di qualità

sopra riportati relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima.





## Parte terza LA TUTELA



### 3.1 Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

Convergenze indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

Convergenze si impegna ad assicurare agli utenti 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 utente.

Convergenze 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 Convergenze, 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 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Convergenze comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, Convergenze provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui Convergenze non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui alla presente carta.

In caso di rigetto, Convergenze 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 Convergenze tramite la 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, Convergenze informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

### 3.2 Sospensione del Servizio

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Convergenze, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un





anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Convergenze potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.. Convergenze potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Convergenze potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### 3.3 Procedura di conciliazione

Convergenze 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 particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

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.

L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di



abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

### **3.4 Denuncia di Frode**

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, Convergenze rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente.

Tuttavia, se Convergenze dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

### **3.5 Assistenza**

Convergenze fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8,30 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,30 alle 13,00 il sabato esclusi i festivi nonché un servizio di assistenza accessibile per posta o per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

### **3.6 Rapporti con i clienti**

Convergenze ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

Convergenze adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

Convergenze assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Convergenze predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

### **3.7 Rimborsi ed Indennizzi**

Convergenze si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, Convergenze effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati e, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di chiederlo.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di Convergenze, Convergenze eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 20 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi da responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui Convergenze ha sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

Convergenze prevede inoltre il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio Cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale o di ritardata restituzione degli importi dovuti al Cliente nella misura di Euro 2 per ogni giorno di ritardo.

Convergenze provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito.

A richiesta dell'abbonato, i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

### **3.8 La riservatezza**

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati 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, Convergenze informa l'Utente 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 Convergenze esclusivamente 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.

Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando Convergenze al numero verde 800987787. 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, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Convergenze non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### **3.9 Elenchi telefonici**

Il Cliente, per la tipologia di servizio che lo prevede, ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera n. 36/02/CONS e Delibera n. 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

### 3.10 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di Convergenze riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

### 3.11 I diritti di Convergenze

Convergenze 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.

Di queste decisioni Convergenze fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità.

Le modalità di fruizione dei servizi Convergenze sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi Convergenze possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi Convergenze non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

### 3.12 Obiettivi di Qualità

Ai sensi dell'art. 10, lett.a) della Delibera n. 179/03/CSP, fissa i relativi obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale (Tabella 1), ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Tabella 2) e ai servizi telefonici di contatto (Tabella 3). In conformità alla alla delibera sopracitata, per ciascun indicatore di qualità si riportano gli obiettivi relativi all'anno 2014.

#### Tabella 1 – Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2014

Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n. 254/04/CSP** adottati da Convergenze per l'anno 2014

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2014
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  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.	<b>ULLvoce</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	21 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,00%
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	10 gg* - 21gg**



	Percentile 99% del tempo di fornitura	22 gg* - 40 gg**
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,00%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b> Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile.	<b>ULLvoce</b>	3,50%
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	3,80%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> Tempo trascorso (in ore) tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<b>ULLvoce</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	42 ore
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	78 ore
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b> Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	96,00%
<b>Fatture contestate</b> 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.		1,00%
<b>Accuratezza della fatturazione</b> 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.		1,00%
<b>Note:</b> * tempo di attivazione del servizio nel caso di linea attiva ** tempo di attivazione del servizio nel caso di nuova linea		



**Tabella 2 - Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2014**

Ai sensi della **Delibera n. 131/06/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2014
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>  Tempo misurato in giorni solari 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.	<b>Servizi Wholesale-ULL</b>	
	<b>Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	12 gg
	Tempo medio di fornitura	8 gg
	<b>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	12 gg
	Tempo medio di fornitura	8 gg
	<b>Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	20 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25 gg
	Tempo medio di fornitura	22 gg
	<b>Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	25 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 gg
Tempo medio di fornitura	27 gg	
	<b>Wireless</b>	
Percentile 95% del tempo di fornitura	7 gg	
Percentile 99% del tempo di fornitura	12 gg	
Tempo medio di fornitura	8 gg	
<b>Tasso di malfunzionamento</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	<b>Servizi Wholesale-ULL</b>	18,00%
	<b>Wireless</b>	21,00%
<b>Tempo di riparazione</b>	<b>Servizi Wholesale-ULL</b>	



<b>malfunzionamenti</b>  Tempo (in ore) che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46
	Tempo medio di riparazione	32
	<b>Wireless</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	15
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	22
	Tempo medio di riparazione	17

**Tabella 3 - Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) per l'anno 2014**

Ai sensi della **Delibera n. 79/09/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014: si precisa che, ad oggi, Convergenze fornisce il servizio di assistenza esclusivamente attraverso addetti del call center che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

INDICATORE	OBIETTIVI 2014
<b>Tempo di navigazione</b>  Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.	n.a.
<b>Tempo di attesa</b>  Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.	n.a.
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>  Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	93,00%