

CARTA DEI SERVIZI

EURO.NET S.r.l.s.

ANNO DI RIFERIMENTO 2021

Premessa

La Carta dei Servizi ("Carta") della EURO.NET srls (di seguito indicata come **EURO.NET**) descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di EURO.NET e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla 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 dalla 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; dalla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa e dalla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, 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.

La Carta è vincolante per EURO.NET nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Le Condizioni Generali di Fornitura con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta. Nei Contratti di Attivazione dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

Nei contratti con i consumatori si applica il D.lgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo" e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett.a) della Delibera 179/03/CSP, EURO.NET rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri clienti sul sito web 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.

EURO.NET sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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.

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 viene 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, EURO.NET informa l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

Con la Carta, EURO.NET si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità; a semplificare, potenziare e rendere più trasparente i propri rapporti con i Clienti.

La Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per EURO.NET nei confronti dei Clienti e costituisce parte integrante della disciplina dei rapporti tra EURO.NET e gli stessi.

L'Azienda

EURO.NET è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

EURO.NET ad oggi eroga i suoi servizi esclusivamente in wireless, possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

La presente carta è pubblicata nel sito www.euronetwifi.it come indicato nei documenti di fatturazione.

IN DETTAGLIO

Carta dei Servizi

- 1. Principi fondamentali
- 2. Parametri di qualità e strumenti di valutazione
- 3. Rapporti tra EURO.NET e i clienti
- 4. Tutela della riservatezza dei dati personali e DBU

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività e nell'offerta dei servizi di telecomunicazioni (i Servizi) ai Clienti, EURO.NET si ispira ai principi di seguito indicati, ivi espressamente inclusi quelli di cui all'articolo 3 (Principi fondamentali) della Delibera 179/03/CSP.

Uguaglianza ed Imparzialità

EURO.NET fornisce i Servizi assicurando l'uguaglianza di trattamento dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, EURO.NET garantisce la parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi, a parità di condizioni del Servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Al fine di realizzare tali condizioni di eguaglianza, col divieto di ogni ingiustificata discriminazione, EURO.NET si impegna a prevedere modalità diversificate di prestazione dei Servizi tenendo conto delle differenti condizioni personali e sociali dei Clienti, con particolare riguardo alle esigenze di anziani e di utenti con disabilità, favorendo altresì l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Sulla base di tali principi di eguaglianza ed imparzialità EURO.NET stabilisce le condizioni generali e specifiche di fornitura dei Servizi ed in base ai medesimi principi interpreta dette condizioni e le norme che regolamentano il settore.

Continuità

EURO.NET dichiara di offrire i Servizi per mezzo di reti e servizi di operatori terzi e, pertanto, non si assume alcuna responsabilità nell'ipotesi in cui l'interruzione di un Servizio sia imputabile a tali operatori terzi.

Fermo restando quanto sopra, EURO.NET si impegna a fornire i Servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo quelle dovute ai necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del Servizio, EURO.NET si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, EURO.NET si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, con specifica indicazione della presumibile durata dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento di manutenzione presso il domicilio del Cliente, EURO.NET si impegna a concordare con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento ed il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Diritto di informazione e di scelta

EURO.NET riconosce e garantisce il diritto dei Clienti di scegliere tra i diversi Servizi dalla stessa prestati.

A tal fine, EURO.NET fornisce informazioni circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche di ciascun Servizio, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio

semplice e comprensibile e rende ugualmente accessibili e praticabili, mediante procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula dei contratti di fornitura, il recesso e le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di servizi supplementari o di altre prestazioni aggiuntive.

La diffusione di qualsiasi informazione da parte di EURO.NET ai Clienti avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività e nell'osservanza, in particolare, dei principi di buona fede e di lealtà.

Partecipazione

EURO.NET riconosce e favorisce il diritto dei Clienti ad una corretta fornitura dei Servizi. Per questo motivo, EURO.NET si impegna ad informare ampiamente i Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi.

Al fine di migliorare la qualità dei Servizi, EURO.NET invita i Clienti a produrre documenti e/o formulare osservazioni e suggerimenti, personalmente o per il tramite di associazioni di categoria. Ogni proposta o valutazione pervenuta a EURO.NET sarà adeguatamente tenuta in considerazione ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile.

EURO.NET manifesta sin da ora la propria piena disponibilità al dialogo con il Cliente, impegnandosi sin da ora ad ascoltare opinioni e punti di vista differenti ed a fornire un tempestivo riscontro.

Efficienza ed Efficacia

EURO.NET fornisce con diligenza i Servizi, in modo efficiente ed efficace, con attenzione alle esigenze ed alla soddisfazione dei Clienti. EURO.NET persegue il miglioramento progressivo del livello di efficienza ed efficacia dei Servizi, impegnandosi a mantenerlo.

Cortesìa e Trasparenza

EURO.NET impronta i rapporti con i Clienti al rispetto, alla trasparenza ed alla cortesia, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni relative ai Servizi.

In particolare, il servizio assistenza Clienti di EURO.NET (Customer Care) è a disposizione dei Clienti per ogni necessità concernente i Servizi. La continua attenzione all'ascolto ed alla soddisfazione, ove possibile, delle richieste dei Clienti è considerata da EURO.NET un indispensabile strumento per la propria crescita professionale ed economica.

Gli addetti al Customer Care ed i dipendenti di EURO.NET che abbiano rapporti con il pubblico, sono tenuti ad indicare il proprio nome o codice identificativo ad ogni comunicazione, sia essa telefonica o a mezzo posta, e sono a disposizione dei Clienti per ogni esigenza relativa ai Servizi.

EURO.NET si impegna affinché il servizio Customer Care costituisca, nel rispetto delle disposizioni vigenti ed in particolare di quelle sul trattamento dei dati personali, un efficace canale di comunicazione con i Clienti, in conformità alle disposizioni ed ai principi generali di cui alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche (Delibera 79/09/CSP), EURO.NET si impegna altresì affinché gli addetti al Customer Care forniscano ai Clienti informazioni precise e complete, utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo – se necessario – le informazioni richieste, mantenendo il contatto sino a quando il Cliente abbia necessità di ulteriori chiarimenti, salvo i casi di comportamenti scorretti, ineducati o inopportuni del Cliente.

Il Cliente potrà contattare il servizio Customer Care per segnalare disservizi, formulare qualsivoglia quesito concernente i Servizi e gli addebiti relativi alle singole fatture, nonché formulare eventuali proposte di miglioramento dei medesimi Servizi.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Attraverso la Carta, EURO.NET indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera n. 254/04/CSP e delibera 131/06/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali EURO.NET fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web www.euronetwifi.it, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che EURO.NET si impegna a rispettare.

Tempi di attivazione del Servizio

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, EURO.NET si impegna ad attivare il Servizio entro 60 giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. EURO.NET terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a EURO.NET, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a EURO.NET il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al paragrafo "Indennizzi"

Livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi

Al ricevimento della segnalazione di un guasto o disservizio sarà effettuata un'analisi del livello di gravità, assegnando un grado di riferimento, come di seguito indicato:

- **Grado 1: totale indisponibilità del Servizio.**

Necessita di un intervento urgente con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo max di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	12 ore lavorative (segnalazioni pervenute in orario 09:00-13:00 dal Lunedì al Venerdì nel sistema di ticket festivi) ovvero 24 ore lavorative	a partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica	Oltre 8/12 ore	1/30 del canone "singolo stadio di linea" per ogni giorno di ritardo

- **Grado 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti.**

Necessita di un intervento ordinario con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo max di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	15 giorni solari	A partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica nel sistema di ticket	Oltre 8/12 ore	1/30 del canone "singolo stadio di linea" per ogni giorno di ritardo

- **Grado 3: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti.**

Necessita di un intervento ordinario con i seguenti parametri di riferimento:

Indicatore: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per circuiti in stato non funzionante

Tipologia	Velocità	Tempo max di ripristino	Note	Ritardo	Penali
Tutti	Tutte le velocità	15 giorni solari	A partire dalla data di apertura della segnalazione telefonica nel sistema di ticket	Non previste	Penale Non previste

In caso di interventi pianificati con il Cliente, con tempi concordati, non troveranno applicazione i termini di risoluzione dei guasti o disservizi di cui ai precedenti punti.

Dal calcolo dei tempi di riparazione sopra indicati, sono escluse le sospensioni dovute a: (i) cause di forza maggiore; (ii) provvedimenti di enti pubblici o privati; (iii) difficile raggiungimento del domicilio dell'Utente poiché situato in una "area speciale".

Nel caso in cui EURO.NET non osservi i termini di risoluzione dei guasti o disservizi di cui al presente Articolo e di cui agli Obiettivi di qualità dei Servizi di volta in volta adottati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo paragrafo "Indennizzi".

In caso di segnalazione di guasti o disservizi non riscontrati e/o non addebitabili a EURO.NET poiché, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dipendenti da configurazioni errate dell'Utente o dall'utilizzo di prodotti tecnicamente non compatibili, è previsto l'addebito, nella prima fattura utile, di quanto autorizzato dall'Autorità e sostenuto da

EURO.NET per l'intervento eseguito "a vuoto"

Indennizzi

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di EURO.NET in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da EURO.NET. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da EURO.NET compreso l'Operatore della gestione della rete. EURO.NET applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, EURO.NET utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3. RAPPORTI TRA EURO.NET E I CLIENTI

Offerta dei Servizi

EURO.NET si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, sviluppati mediante la ricerca e lo studio delle soluzioni di volta in volta più idonee ad ogni realtà. I settori di attività di EURO.NET coprono trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione. Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei Servizi sono effettuate in ottemperanza alle linee guida fornite dall'Autorità di cui alla Delibera

417/01/CONS. I Servizi sono resi nella massima trasparenza nei confronti dei Clienti, mediante l'adozione di contratti di fornitura e/o della medesima Carta dei Servizi in cui vengono adeguatamente descritti:

- o i Servizi oggetto del "CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI";
- o le condizioni tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico dei Servizi, che specificano:
 - a) il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo cui possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito ai prezzi applicabili ed ai costi di manutenzione "offerte sottoscrivibili / listino al pubblico";
 - b) il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - c) la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei Servizi e del contratto;
 - d) i tipi di servizio di manutenzione offerti "personalizzazione dei livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi - SLA" e) gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
 - f) una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
 - g) una sintesi della procedura da seguire per la definizione delle controversie.

Il Contratto

Il contratto di fornitura EURO.NET è costituito dal "CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI" e dalle "Informazione Consumatori", all'Offerta Commerciale, dalla presente Carta e da ogni altro allegato che ne costituisce parte integrante e sostanziale. Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di EURO.NET del relativo ordine debitamente sottoscritto dal Cliente o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di EURO.NET.

Contratti a distanza o fuori dai locali commerciali stipulati presso rivenditori

In caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali, la fornitura di offerte e Servizi nonché il riconoscimento del diritto di ripensamento del Cliente, avviene nel rispetto della normativa applicabile, ivi espressamente incluse le disposizioni di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato e integrato (artt. 50 e seguenti), in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Fatturazione e pagamento dei Servizi

EURO.NET dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire ai Clienti elevati standard di trasparenza, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità.

EURO.NET emette le fatture con periodicità mensile ovvero bimestrale, prevedendo l'addebito anticipato dei canoni.

Il Cliente riceverà da EURO.NET i documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

Ogni fattura è inviata al Cliente con almeno quindici (15) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo addebito diretto SEPA (S.D.D.), bonifico bancario, addebito su carta di credito o comunque con le modalità esplicitamente riportate nella documentazione presentata al Cliente.

In caso di modifiche delle condizioni economiche dei Servizi e/o delle condizioni di Contratto, EURO.NET informerà il Cliente con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di applicazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico per errato addebito ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso e/o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a EURO.NET per iscritto.

Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di EURO.NET. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a EURO.NET a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

Sospensione del Servizio

Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte del Cliente, EURO.NET ha l'obbligo di trasmettere contestazione in modo chiaro e dettagliato dei mancati pagamenti e

comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta (40) giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento ai sensi dell'art. 291 Legge 27 dicembre 2019, n. 160 e in ottemperanza della lettera e (Mancato pagamento delle fatture), Parte A dell'Allegato n. 4 al Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche).

Ai fini del presente paragrafo: (a) non si intenderà come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, per i quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero un tentativo obbligatorio di conciliazione o di definizione della controversia innanzi all'Autorità o all'Autorità Giudiziaria; (b) 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; (c) si potrà considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni dopo la scadenza della fattura in questione e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione e/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 quindici (15) giorni dalla sospensione del Servizio, qualora il Cliente non abbia saldato il proprio debito, EURO.NET potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile. EURO.NET 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 operatori terzi.

EURO.NET potrà, altresì, sospendere l'erogazione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente, anche senza preavviso, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo e/o un uso del Servizio contrario a leggi, a regolamenti e/o alle disposizioni contrattuali.

Diritto di recesso

I Clienti hanno diritto di recedere dal Contratto, senza penali, all'atto della notifica agli stessi di modifiche delle condizioni contrattuali. EURO.NET si impegna ad informare i Clienti con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal Contratto senza penali qualora non accettino le nuove condizioni.

Informazioni e assistenza ai Clienti

EURO.NET in adempimento agli obblighi informativi di cui alla Delibera 179/03/CSP, comunica ai Clienti con i mezzi più idonei ed in modo completo, tempestivo e trasparente, ogni informazione relativa a:

- modifiche delle condizioni tecniche e/o economiche del Contratto, con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- modifiche della Carta dei Servizi, con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- modifiche normative che possano incidere sulla fornitura dei Servizi;
- ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi;
- norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i Servizi e le prestazioni supplementari, su richiesta;
- decisioni che riguardano i Clienti e relative motivazioni, possibilità di reclamo e strumenti di ricorso avverso le stesse; disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata; disponibilità di eventuali misure e strumenti atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei Servizi; • esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard qualitativi.

A tal fine EURO.NET mette a disposizione dei Clienti e provvede a rendere facilmente accessibili tali informazioni mediante:

- il servizio telefonico di assistenza raggiungibile al numero 07331776586, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20.00;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente ai recapiti indicati dal Cliente;
- il sito web www.euronetwifi.it
- pubblicità sui social

Costi di disattivazione dei Servizi e/o del Contratto

In caso di recesso ovvero qualora il Fornitore avesse già dato esecuzione alla fornitura del Servizio con l'accordo del Cliente, il Fornitore avrà diritto al rimborso dei costi di disattivazione dei Servizi in base alla tipologia del Servizio secondo i seguenti parametri: Tabella Costi di Disattivazione

Tipologia Servizio	Velocità	Costo disattivazione
Wireless	Tutte le velocità	€. 135,00
Fibra FTTH	Tutte le velocità	€. 90,00

Irregolare funzionamento del Servizio

EURO.NET si impegna ad eliminare la causa di eventuali disservizi entro i termini previsti al successivo paragrafo (Livelli e tempi di risoluzione dei guasti o disservizi), ferma restando la possibilità, per alcune tipologie di Servizi, di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Qualsiasi irregolarità funzionale dei Servizi potrà essere segnalata dai Clienti contattando il servizio telefonico di assistenza al numero 07331776586, oppure via mail all'indirizzo: support@euronetwifi.it, aprendo una segnalazione attraverso la sezione "SUPPORTO" nel sito <https://www.euronetwifi.it/supporto/>;

Il servizio di assistenza è attivo 24h su 24h, con servizio di operatore dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00.

Nelle altre fasce orarie saranno attivi servizi di gestione Mail e/o di reperibilità telefonica.

Gli addetti al servizio di assistenza tecnica assegneranno ad ogni prima segnalazione di guasto o disservizio effettuata dai Clienti un numero identificativo di ticket.

Segnalazioni e ulteriori reclami dei Clienti

In conformità alla Delibera 179/03/CSP, EURO.NET garantisce ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi (come previsto anche al precedente paragrafo "Irregolare funzionamento del Servizio"), inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

EURO.NET SRLS – Piazza del Popolo, 63 – 62027 SAN SEVERINO MARCHE (MC) Tel. 07331776586 Fax: 0733637551 e-mail: info@euronetwifi.it PEC: euro.net@pec.it; supporto: www.euronetwifi.it sezione "SUPPORTO".

L'esito di ciascun reclamo è comunicato ai Clienti. In caso di accoglimento, EURO.NET si impegna a comunicare al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate e per l'eventuale ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto del reclamo, EURO.NET informa il Cliente per iscritto, indicando gli accertamenti compiuti e motivando adeguatamente l'esito del Reclamo.

EURO.NET garantisce la definizione di ciascun reclamo entro un termine non superiore a quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del medesimo.

Qualora, all'esito di un reclamo, sia dovuto un rimborso a favore del Cliente, tale rimborso sarà liquidato da EURO.NET mediante emissione di nota di credito e stornando il relativo ammontare dagli importi a debito indicati nella prima fattura utile. In caso di servizi prepagati, EURO.NET informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito del rimborso. Il rimborso verrà detratto dalla fattura prossima in emissione.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da EURO.NET per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo di conciliazione di cui al paragrafo seguente (Risoluzione delle controversie).

Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra EURO.NET e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi EURO.NET si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

4. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI E DBU

Tutela dei dati personali

EURO.NET garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti indicati nel paragrafo "L'Azienda".

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

Inserimento nella base dati unica

EURO.NET si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, EURO.NET provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra EURO.NET e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.