

## **CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

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

## **FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. La fatturazione è effettuata di solito per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. La fattura per i servizi di fonia comprende, di base, le seguenti informazioni i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

Fatturazione dettagliata e Autotutelata dei consumi Su richiesta del Cliente Netoip mette a disposizione le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati con 24 ore di delay).

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo carta di credito

Netoip si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Netoip potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Indennità di mora - Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 170/03/CSP AGCOM, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari ad un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabiliti all'art. 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n. 108, a decorrere dalla data di scadenza delle singole fatture non saldate, oltre alle spese legali per il recupero del credito e fermo restando il diritto di sospendere e/o risolvere il Contratto, in base al

D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 (Disposizioni in materia di ritardi dei pagamenti)

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplina il rapporto tra Netoip ed il Cliente sarà comunicata tramite le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri del Cliente, lo stesso ha la possibilità di recedere dal contratto, senza l'applicazione di penali, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali Contrattuali.

## **TUTELA DEL CLIENTE**

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

## **TUTELA DELLA PRIVACY. MODALITÀ DI TRATTAMENTO E DI INSERIMENTO DEI DATI NEGLI ELENCHI GENERALI**

Netoip si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del decreto legislativo 1/6/03. Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. e richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate allo stesso indirizzo. Netoip assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del decreto legislativo del 30 giugno 2003 n. 1/6 mediante l'invio di una lettera raccomandata presso la sede di Netoip sita in Via Sandro Totti 12/A - 60131 Ancona (AN).

## **RECLAMI E EVENTUALI SEGNALAZIONI**

Reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al un operatore Netoip al numero gratuito 800 683 700 (Servizio Clienti) oppure per iscritto tramite raccomandata A/R all'indirizzo del Servizio Clienti Netoip, Via S.Totti 12/A - 60131 Ancona (AN). Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal Cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.

La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. Netoip, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ci comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Netoip mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio. I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di Netoip in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. Netoip si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata. Netoip comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accorgimento della contestazione, Netoip comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Netoip comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista.

## **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Per le controversie tra Netoip ed il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'Art. 2, comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa di trenta giorni decorre dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

**INDENNIZZI** - Si faccia riferimento agli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia e di accesso ad internet per l'anno 2019.

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

**Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente.** Qualora, in condizioni normali, Netoip non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-preselection; etc...), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte violazione della carta e punti di contatto.

**Indennizzi Automatici.** Per le seguenti fattispecie, individuate agli art. 3, co. 1 e 4 del Regolamento introdotto con Delibera 73/11/CONS e s.m.i. dell'AGCOM, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a Netoip degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati.

**a)** Ritardata attivazione del servizio o ritardo nel trasloco dell'utenza: nel caso di mancato rispetto dei termini relativamente al tempo di fornitura del servizio (vale a dire il tempo misurato 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) o di ritardo nel trasloco dell'utenza, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del contributo di attivazione/trasloco (o del canone del servizio in assenza del contributo di attivazione/trasloco) moltiplicato per ogni giorno di ritardo.

**b)** Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto: nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei presupposti di legge ovvero del preavviso previsto contrattualmente, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del canone del servizio moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione.

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse ai recapiti indicati nella parte violazione della carta e punti di contatto. Netoip, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, corrisponderà gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/trasloco. Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E' altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

Qualora Netoip non fornisca adeguata risposta al reclamo di un Cliente entro i termini stabiliti dalla presente carta dei servizi (sezione indicatori) sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo verrà computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. In particolare, per reclami sulla fatturazione Netoip esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulla fattura successiva, oppure versati direttamente a quest'ultimo. Scaduto il predetto termine, Netoip riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, un importo pari a euro 2,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino al massimo della cifra corrispondente a quella del rimborso.

Per il mancato rispetto degli altri standard qualitativi Netoip, a richiesta del Cliente, prevede comunque il riconoscimento di indennizzi proporzionati al pregiudizio arrecato. Gli importi indicati si intendono no IVA inclusa. Gli indennizzi riconosciuti per ogni singolo disservizio non potranno mai superare il valore corrisposto mensilmente dal Cliente a Netoip in virtù del rapporto contrattuale instaurato tra le parti. Netoip detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente prevede, nei tempi tecnici necessari alla liquidazione a mezzo assegno. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

Per la richiesta dell'indennizzo il Cliente dovrà inviare raccomandata all'attenzione de Netoip.com Via Sandro Totti 12/A - 60131 Ancona (AN) esplicitando chiarimenti il disservizio ricevuto e documentando la durata dello stesso. Tale comunicazione può essere anticipata da una e-mail a [amministrazione@netoip.com](mailto:amministrazione@netoip.com) oppure da una telefonata al Customer Care Netoip al numero gratuito 800 683 700.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Netoip fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 800 683 700;
  - modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
  - variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
  - decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.
- Inoltre, Netoip fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
  - condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
  - disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS e 600/09/CONS;
  - possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;
  - condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
  - condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'Art. 1264 c.c.;
  - diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
  - modalità di richiesta e di restituzione di eventuali dispositivi cauzionali;
  - passaggio fra operatori ai sensi della delibera 274/07/CONS al numero verde dedicato 800 683 700.

### PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi pubblicata nel sito web di Netoip all'indirizzo [www.netoipmobile.com](http://www.netoipmobile.com) e resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

### VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 800683700
- da rete mobile al numero 0719931246
- per lettera all'indirizzo: Netoip.com Via Sandro Totti 12/A - 60131 Ancona (AN) ITALY