

## CARTA DEI SERVIZI DEL CONSORZIO GLOBALNET

Il Consorzio Globalnet Italia (*d'ora innanzi "Globalnet"*) adotta la propria Carta dei servizi (*di seguito, per brevità, "Carta"*) contenente i principi e i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica aperti al pubblico ("il Servizio" o i "Servizi"), gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La Carta è stata redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 14 novembre 1995, n. 481, 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, alla L. 31 luglio 1997, n. 249, alla D.lgs. n. 259 del 1 agosto 2003 ("Codice delle Comunicazioni elettroniche") e alle seguenti delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"): 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; n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa; n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP"; n. 105/05/CSP del 14 luglio 2005 recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica"; n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico"; n. 151/12/CONS modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/csp recante "ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP"; n. 154/12/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali", n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, n. 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", n. 131/06/CSP Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa", 347/18/CONS del 18 luglio 2018 Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e 580/15/CONS del 16 ottobre 2015 Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali.

Questa Carta regola i rapporti di **GlobalNet** con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile ai servizi personali e di telefonia voce (fissa e mobile) ed internet resi da **GlobalNet** ai propri clienti. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

Questa Carta regola i rapporti di **GlobalNet** con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile ai servizi personali e di telefonia voce (fissa e mobile) ed internet resi da **GlobalNet** ai propri clienti. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

Questa Carta è vincolante per **GlobalNet** nei confronti degli Utenti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, **GlobalNet** rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: [www.GlobalNetitalia.it](http://www.GlobalNetitalia.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 D.lgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo", e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis del codice civile.

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, **GlobalNet** informerà l'Autorità e gli Utenti delle successive

variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all' applicazione. Gli obiettivi annuali e gli indicatori di qualità fanno parte integrante di questo documento e gli impegni riportati nella Carta dei Servizi di **GlobalNet** sono da intendersi formulati secondo quanto reso disponibile dall'operatore di rete per le parti di infrastruttura non gestite direttamente da **GlobalNet**.

## P A R T E P R I M A - P R I N C I P I F O N D A M E N T A L I

### 1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

**GlobalNet** 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.

**GlobalNet** 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.

**GlobalNet** 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 **GlobalNet** 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.

**GlobalNet**, 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 o 0554369065 indirizzo e-mail [info@GlobalNetitalia.it](mailto:info@GlobalNetitalia.it) riportando i dati della richiesta ordinaria. **GlobalNet**, 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@GlobalNetitalia.it](mailto:info@GlobalNetitalia.it).

### 1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali

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

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

### 1.3 Continuità

**GlobalNet** 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.

**GlobalNet** dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso 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, **GlobalNet** si impegna ad informare gli Utenti a mezzo lettera raccomandata o via facsimile, 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, **GlobalNet** 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, **GlobalNet** adotta i provvedimenti necessari per ridurre la

durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile. **GlobalNet** acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

## 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 **GlobalNet**.

## 1.5 Efficacia ed efficienza

**GlobalNet** 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

**GlobalNet** 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 **GlobalNet** 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 – Migrazione

**GlobalNet**, 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.GlobalNetitalia.it](http://www.GlobalNetitalia.it) e inviandoli alla medesima via fax. il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

**GlobalNet** rispetta il diritto di scelta della Clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. **GlobalNet** si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

**GlobalNet** 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 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 e successive modificazioni, e del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 24 febbraio 2011, recante i Modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa e mobile.

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

**GlobalNet** riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di esercizio del recesso, trasferimento dell'utenza presso altro operatore e risoluzione per inadempimento), l'Utente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta. **GlobalNet** riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla migrazione e alla portabilità del numero.

## 1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

**GlobalNet** 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.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58), e della Delibera 664/06/CONS.

## 1.9 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

**GlobalNet** 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

**GlobalNet** si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità dei propri fornitori di telecomunicazioni e delle reti e delle comunicazioni che questi offrono.

## 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, **GlobalNet** 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 **GlobalNet** ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di **GlobalNet**, contattando **GlobalNet** al numero telefonico **800199760**.

**GlobalNet** adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi **GlobalNet** accedendo al sito: [www.GlobalNetitalia.it](http://www.GlobalNetitalia.it).

### **Globalnet 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 o controllata dall'Utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/cons e successive modificazioni. nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, **GlobalNet** 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, **GlobalNet**, 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 **GlobalNet** a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione di **GlobalNet** nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

## 1.12 Comunicazioni al pubblico

**GlobalNet comunica agli Utenti, 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.

## 1.13. Tutela della privacy - modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali

**GlobalNet** in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali raccolti secondo il Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") in materia di protezione dei dati personali. In particolare, tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e secondo quanto previsto nell'informativa privacy reperibile sul sito internet al seguente link [www.GlobalNetitalia.it](http://www.GlobalNetitalia.it)

Il Cliente ha il diritto di essere informato costantemente sulle modalità di trattamento dei propri dati personali e può, in qualunque momento, esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione e opposizione, ai sensi e per gli effetti degli art. da 15 a 22 GDPR.

Le richieste pervenute saranno evase secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi forniti e ad esse sarà dato riscontro nei termini previsti dall'art. 12 co. 3 del GDPR.

Il Cliente potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al seguente indirizzo VIA BENEDETTO DEI 64 FIRENZE oppure per PEC all'indirizzo [globalnetitalia@tuapec.it](mailto:globalnetitalia@tuapec.it)

## P A R T E   S E C O N D A   -   P A R A M E T R I   D I   Q U A L I T À   E S T R U M E N T I   D I   V A L U T A Z I O N E

### 2.1 Servizi

**GlobalNet** 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, **GlobalNet** offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- **fonia: cs, cps, wlr**
- **adsl**
- **ull**
- **hdsi**
- **voip**
- **virtualfax**
- **telefonia mobile**

**GlobalNet** 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, **GlobalNet** 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 **GlobalNet**, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.6.

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

### 2.2 Pagamento della fattura

**GlobalNet** 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. **GlobalNet** accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, bollettini postali, e bonifici bancari.

**GlobalNet** 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.

**GlobalNet** 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, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a **GlobalNet** data per iscritto.

### 2.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

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

**GlobalNet** provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire 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.

### 2.4 Comunicazioni al pubblico

**GlobalNet** 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.

### 2.5 Trasparenza delle condizioni economiche

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

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

**GlobalNet** indica nelle informazioni pubblicitarie relative alle offerte ed alle opzioni e promozioni ad esse collegate, i prezzi comprensivi di I.V.A., e specifica le modalità con cui l'Utente può ottenere le informazioni di maggiore dettaglio.

**In relazione, ai servizi di telefonia su reti fisse, GlobalNet indica nelle 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, il costo complessivo di una connessione ad internet a banda stretta (dial up) e di una connessione a larga banda, per la durata di 30 e 60 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.

## 2.6 Schema di contratto

**GlobalNet** adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- 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, ivi inclusi quelli relativi alla qualità dei servizi internet ai sensi della Delibera 244/08/CSP;
  - 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 244/08/CSP, **GlobalNet** inserisce nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e 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); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti;
- la tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fi bra 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.

## 2.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

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

**GlobalNet** 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 **GlobalNet**, all'indirizzo della sede operativa.

## 2.8 Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS.

In caso di attivazione di offerte gratuite, **GlobalNet** 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.

## 2.9 Strumenti per controllare il livello dei consumi

**GlobalNet** 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, all'apposita sezione della pagina web [www.GlobalNetitalia.it](http://www.GlobalNetitalia.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. **GlobalNet** 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.

**GlobalNet** tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi della telefonia fissa ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

**GlobalNet**, 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 Utenti 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, **Globalnet** inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta l'anno comunica la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso. In caso di servizi prepagati, **Globalnet** riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete.

In relazione al profilo di consumo, **Globalnet** fornisce con cadenza bimestrale il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (*voce e dati*) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, **Globalnet** riconosce al titolare il diritto di conoscere le medesime

informazioni inerenti al profilo di consumo, mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
- pagina consultabile nel sito web dell'operatore;
- via SMS gratuito, digitando un codice.

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, **Globalnet** informa il Cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

## 2.10 Documentazione di fatturazione

**Globalnet** 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.

## 2.11 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La bolletta telefonica costituisce fattura e **Globalnet** 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 **Globalnet** dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

## 2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento **Globalnet** 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.

## 2.13 Depositi cauzionali o anticipi conversazione

**Globalnet** adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto **Globalnet** provvederà a restituire tali depositi o anticipi.



## 2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli Utenti, **Globalnet** 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 preesistenti o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di **Globalnet**, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'Utente.

## 2.15 Irregolare Funzionamento del Servizio

**Globalnet** si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici inerenti ai propri sistemi ed apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. **Globalnet** è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico nel caso in cui l'irregolarità sia ascrivibile ai propri sistemi. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati. Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

## 2.16 Parametri di qualità

**Globalnet** garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e delle delibere dell'autorità. In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. 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. **Globalnet**, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, e di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazione elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle delibere 254/04/CSP, e Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP;
- 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. **GlobalNet**, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:
- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibere 254/04/CSP, e della Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP;
- pubblica sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;
- invia contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;

- comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifico di qualità dei servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

Per l'anno in corso, GlobalNet si prefigge il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:

Per i servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa.....:

**I) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è in uso da parte del richiedente e con riferimento al servizio diretto con strutture e/o infrastrutture di altri operatori: entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste l'attivazione del servizio di accesso ad Internet con tecnologia adsl avviene nel 95% dei casi, entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia adsl. in ogni caso, **GlobalNet** completerà gli ordini, nell'80% dei casi, entro la data concordata con il Cliente;

**II) tasso di malfunzionamento per linea di accesso**: il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione della linea di accesso dei servizi **GlobalNet** è svolta da operatori terzi. **GlobalNet** si pone come obiettivo quello di contenere, fino ad un limite massimo dell'1 % il tasso di malfunzionamento per linea di accesso per quanto di propria competenza, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento delle linee

**I) tempo di riparazione dei malfunzionamenti** dei servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da **GlobalNet** come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di **GlobalNet** anche se installati nei locali dell'Utente: 1 giorno lavorativo nel 20% dei casi. per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.

**IV) tempi di risposta dei servizi tramite operatore** (con tale indicatore si intende la fornitura del servizio informazioni e assistenza tecnica): da un minimo di 2 secondi ad un massimo di 60 secondi. Il tempo medio di risposta sarà di 5 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi è dell'99%, sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

**V) fatture contestate**: **GlobalNet** si pone come obiettivo quello di contenere ad un limite massimo del 2% il tasso di contestazione delle fatture.

Per i servizi di internet forniti su rete fissa

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Velocità trasmissione dati	<b>Banda minima in download</b> (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	Profilo nominale in download 20Mbps	4 mbps
	Profilo nominale in download 30Mbps	21 mbps
	Profilo nominale in download 50Mbps	31 mbps
	Profilo nominale in download 100Mbps	40 mbps

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
<b>Velocità trasmissione dati</b>	<b>Banda minima in upload</b> (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	Profilo nominale in download 20Mbps	400 kbps
	Profilo nominale in download 30Mbps	1,2 mbps
	Profilo nominale in download 50Mbps	2 mbps
	Profilo nominale in download 100Mbps	4 mbps
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	Profilo nominale in download 20Mbps	120 millisecondi
	Profilo nominale in download 30Mbps	80 millisecondi
	Profilo nominale in download 50Mbps	75 millisecondi
	Profilo nominale in download 100Mbps	70 millisecondi
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	Profilo nominale in download 20Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 30Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 50Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 100Mbps	0,1%
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	<b>Percentile 95% del tempo di fornitura</b>	
	Percentile 95% tempo di fornitura	30 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
<b>Tempo di rinnovo del credito</b>	Percentile 95% del tempo di Ricarica	15 minuti
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5%

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	96%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%

## P A R T E T E R Z A - L A T U T E L A

### 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.

**Globalnet** 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.

**Globalnet** 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.

**Globalnet** 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 **Globalnet**, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura. Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. **Globalnet** comunica all'Utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, **Globalnet** 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 **Globalnet** non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al punto 3.6.

In caso di rigetto, **Globalnet** 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 **Globalnet** tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, **Globalnet** informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

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

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

### 3.2 Sospensione del servizio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 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 - **GlobalNet**, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, 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, **GlobalNet** potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

**GlobalNet** 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. **GlobalNet** potrà altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o Utenti denunciino 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

**Globalnet** 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, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

### 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, **GlobalNet** rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'Utente. Tuttavia, se **GlobalNet** dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'Utente.

### 3.5 Assistenza

**GlobalNet** fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì 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 Rimborsi ed indennizzi ( ai sensi della Delibera 347/18/CONS, allegato A )

**Nel caso di mancato rispetto dei termini di attivazione dei servizi o di ritardo nel trasloco dell'utenza** e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 2 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a € 100. Nel caso in cui il Cliente sia titolare di 3 o più linee o sim, ha diritto ad un indennizzo comunque non superiore ad € 250. In ogni caso, non è dovuto alcun indennizzo se il Cliente è stato informato, ai sensi dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei requisiti di legge ovvero del necessario preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a € 100.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta per malfunzionamenti il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo, a partire dal secondo giorno, e comunque non superiore complessivamente a € 100.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad € 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ove non rispettata.

**GlobalNet** indennizzerà i ritardi di portabilità del numero per la telefonia fissa a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla data della relativa attivazione comunicata. In tali casi, su richiesta del Cliente, **GlobalNet** corrisponderà a quest'ultimo un indennizzo pari ad € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo complessivo di € 40. In caso di ritardi di portabilità di numero mobile, l'indennizzo è pari a € 2 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di € 40.

Nei casi sopra riportati, il Cliente ottiene l'indennizzo automatico segnalando il disservizio occorso al servizio clienti **GlobalNet** o per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o tramite apertura ticket all'interno della "MyArea".

Nei casi seguenti, invece l'indennizzo non è automatico ma liquidabile su richiesta del Cliente fatto salvo l'obbligo per **GlobalNet** di fornire una risposta scritta in caso di rigetto della richiesta entro 45 giorni.

Nei casi di mancato rispetto dei termini relativi alla risposta ai reclami il Cliente ha diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di €1 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a €100.

In caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto dei clienti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti, **GlobalNet** corrisponderà un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di €50.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di €1 per ogni giorno di attivazione fino a un massimo di €50.

Il Cliente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a **GlobalNet**, avrà

diritto ad un indennizzo pari ad €25 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 250.

In caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi comporta il diritto del cliente ad ottenere un indennizzo pari ad €100 per ogni anno di disservizio. In caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato il cliente ha diritto ad ottenere un indennizzo pari ad € 50 per ogni anno di disservizio.

In tutti i casi di indennizzo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dal cliente e/o a circostanze comunque non imputabili a **GlobalNet**.

### 3.7 Rapporti con i clienti

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

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

**GlobalNet** assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

**GlobalNet** predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

### 3.8 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di **GlobalNet** 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.

### 3.9 I diritti di GlobalNet

**GlobalNet** 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 **GlobalNet** fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi **GlobalNet** sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi **GlobalNet** possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi **GlobalNet** non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.