



CARTA DEI SERVIZI

1 - Premessa

La presente Carta dei Servizi di Garda.Tel S.r.l. (operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale, numero ROC n. 31764 con sede legale in Via Padre Bevilacqua 10 a Desenzano del Garda, qui di seguito "**Garda.Tel**") si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, i propri impegni nei confronti dei clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi con il marchio Garda.Tel contrattualmente previsti, impegnandosi ad ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità, semplificando e potenziando al tempo stesso il rapporto coi Clienti.

Garda.Tel, nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con i suoi clienti in materia di qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive stabilite dall'AGCOM nelle delibere 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, 96/07/CONS, 244/08/CSP e 79/09/CSP e successive integrazioni garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei servizi offerti, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di servizi di comunicazione elettronica, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Garda.Tel nei confronti dei propri clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi. In tale contesto, Garda.Tel si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi secondo le modifiche relative alle modalità di offerta dei propri servizi al Cliente ed alle variazioni legislative, regolamentari e tecniche del settore, informandone preventivamente l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("**AGCOM**") secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente in materia.

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Garda.Tel (https://garda.tel/contratto/carta_dei_servizi.pdf) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime. La presente Carta dei Servizi è da intendersi integrata congiuntamente con le condizioni contrattuali dei singoli servizi pubblicati sul sito web www.garda.tel

Per ogni genere di informazioni inerenti alla presente Carta dei Servizi, Garda.Tel dispone del servizio di assistenza cliente "*Customer Care*" accessibile al numero 030 57 80 915 o mediante e-mail all'indirizzo amministrazione@garda.tel

I clienti potranno segnalare le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta dei Servizi attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 030 57 80 915
- per lettera all'indirizzo: Garda.Tel S.r.l. - Via Bevilacqua 10 – 25015 Desenzano del Garda (BS)
- per PEC all'indirizzo: garda.tel@pec.it

2 – Il Profilo di Garda.Tel

Garda.Tel è una società a responsabilità limitata fondata nel 2022 con sede legale in Via Padre Bevilacqua 10 a Desenzano del Garda con lo scopo di fornire servizi di connettività quasi esclusivamente FTTH.

| Informazioni su Garda.Tel S.r.l. | |
|----------------------------------|---|
| Sede Legale | Via Bevilacqua 10 – 25015 Desenzano del Garda |
| Registro Imprese di Brescia | BS - 613104 |
| Codice fiscale e Partita IVA | 04416860981 |
| Telefono | 030 57 80 915 |
| Assistenza clienti | Servizio.clienti@garda.tel |
| PEC ed e-mail | garda.tel@pec.it – amministrazione@garda.tel |
| Sito Internet | www.garda.tel |

3 - Principi fondamentali

I servizi erogati da Garda.Tel sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei propri clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

Uguaglianza, imparzialità e continuità: Garda.Tel fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garda.Tel garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di clienti nel rispetto della parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Garda.Tel 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. Garda.Tel si impegna, inoltre, ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di difesa da attacchi alla propria rete, manutenzione e riparazione. Garda.Tel dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Garda.Tel si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Garda.Tel si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Partecipazione al miglioramento: Garda.Tel garantisce la partecipazione dei singoli clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente

può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

Cortesìa, correttezza, trasparenza e chiarezza: Garda.Tel assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Garda.Tel si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Garda.Tel si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficacia, efficienza e diritto di scelta: Garda.Tel ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità. Garda.Tel 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 od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Garda.Tel rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Garda.Tel si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) 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, o posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria (in ogni caso, corredando la richiesta di un documento di identità), senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore (quali, ad esempio, i costi di attivazione e disattivazione). Garda.Tel riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto, nel caso in cui lo stesso sia connesso con una tecnologia differente dalla FTTH.

Sicurezza e riservatezza: Garda.Tel si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Garda.Tel e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento

e ricerca tecnologica, *iii*) una rapida introduzione delle innovazioni. In materia di riservatezza, Garda.Tel s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Garda.Tel, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità alle regole fissate dal GDPR.

4 – I servizi di Garda.Tel

Garda.Tel come operatore debitamente autorizzato a fornire servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale, anche se focalizzato nella zona del lago di Garda e offre al pubblico un'ampia gamma di servizi e qui di seguito meglio dettagliati:

- (i) Connettività FTTH, FTTx;
- (ii) Connettività punto-punto in fibra ottica;
- (iii) Servizi di telefonia in tecnologia VoIP.

5 - Rapporti con i clienti

5.1 Informazioni ai clienti

Garda.Tel rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

In tale ottica, qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute fissate dall'AGCOM nella Delibera 417/01/CONS e pertanto l'offerta di Garda.Tel dei servizi di comunicazione elettronica contiene le seguenti informazioni:

- i contenuti del servizio, 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 ed eventuali penali;
- le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- la disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM 78/02/CONS e 418/07/CONS e successive integrazioni;
- le condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo;
- le modalità e le condizioni per la cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri Clienti previa notifica ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- gli indennizzi ed i rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS;
- il diritto del cliente di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

- la fornitura del codice di migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore (tramite il Servizio Clienti on-line o richiedendolo telefonicamente al Servizio Clienti).

5.2 Adesione ai servizi offerti e sottoscrizione del contratto con Garda.Tel

L'adesione ai servizi di Garda.Tel avviene secondo le modalità di cui al punto successivo della Carta dei Servizi. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera AGCOM 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**").

Le Condizioni Generali di Contratto, gli eventuali allegati tecnici e moduli costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi il Contratto con il cliente per la fornitura dei servizi di Garda.Tel. Il Contratto è attivabile anche online e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, mediante accesso al sito www.garda.tel seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile confermerà la richiesta di acquisto del servizio offerto da Garda.Tel ovvero sottoscriverà una proposta contrattuale cartacea.

Per quanto concerne esclusivamente i servizi di accesso ad Internet, la conclusione del presente Contratto potrà avvenire anche mediante la sottoscrizione del Modulo di Adesione (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) ed invio via fax, e-mail, PEC o posta a Garda.Tel ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Garda.Tel. L'adesione al contratto potrà avvenire anche mediante la sottoscrizione on-line a mezzo token OTP (One Time Password) inviata ad un numero di cellulare intestato al sottoscrittore.

Resta inteso che l'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di recesso comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel Contratto per l'accesso ai servizi forniti da Garda.Tel.

5.3 Modifiche al contratto firmato con il cliente

Ai sensi del Contratto sottoscritto con Garda.Tel, il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di

modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate da Garda.Tel ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto con Garda.Tel, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Garda.Tel della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

5.4 Condizioni di recesso e modalità di comunicazione

Salvo specifica richiesta del cliente, Garda.Tel fornisce i propri servizi di comunicazione elettronica a decorrere dalla data di attivazione per una durata minima iniziale di 24 (ventiquattro) mesi con tacito rinnovo. Resta inteso che ciascuna delle parti potrà recedere mediante apposita comunicazione, scritta indirizzata all'altra parte entro i termini previsti dal Contratto stesso.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso e anche qualora il Cliente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a Garda.Tel l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in noleggio così come meglio dettagliato nel sito web alla pagina https://garda.tel/trasparenza_tariffaria.php

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'articolo 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta da inviare a Garda.Tel entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 5 giorni dalla data di comunicazione a Garda.Tel del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Garda.Tel e funzionali all'attivazione del servizio.

5.6 Fatturazione e modalità di pagamento

Per i servizi fruiti, il cliente dovrà corrispondere a Garda.Tel i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Garda.Tel si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per

sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che verranno comunque specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'articolo 4, primo comma della Delibera AGCOM 418/06/CONS, mediante comunicazione scritta a Garda.Tel. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA (salvo per i pacchetti dedicati alle utenze aziendali e/o professionali).

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Garda.Tel provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, Garda.Tel provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso, anche mediante abbuoni nella fattura emessa successivamente alla segnalazione.

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del Cliente, a quest'ultimo verranno addebitati interessi di mora, calcolati, in caso di Cliente Privato, nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 del Codice civile maggiorato del 3% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati, e in caso di Cliente Azienda, nella misura di cui al d.lgs. 231/2002, oltre alle spese di recupero del credito. Resta inteso che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche, Garda.Tel è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il Cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato, in linea, dunque, con quanto prevede la delibera AGCOM n. 664/06/CONS che punisce l'abuso della sospensione di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento.

Garda.Tel, in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa l'interessato circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Garda.Tel, prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito, secondo le scadenze mensili, bimestrali o annuali di fatturazione, Garda.Tel si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati, previa apposita comunicazione da inoltrarsi a mezzo e-mail o messaggio SMS ai dati rilasciati dal Cliente al momento della registrazione nelle schede anagrafiche Clienti di Garda.Tel, potendo, in caso di reiterato inadempimento, procedere all'interruzione del servizio, risolvendo di diritto i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'articolo 1456 del Codice civile, salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche

in via giudiziale. Il Cliente dovrà rimborsare a Garda.Tel tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

5.7 Blocco selettivo di chiamata

Garda.Tel in ottemperanza alla regolamentazione vigente si impegna a fornire il servizio di blocco selettivo di chiamata. Pertanto, tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate in uscita. Il Cliente potrà richiedere il blocco/sblocco totale o parziale delle numerazioni indicate nella suddetta delibera con l'ausilio di un codice PIN inviando una richiesta via email all'indirizzo amministrazione@garda.tel. Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, Garda.Tel procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento senza ulteriore notifica per il Cliente.

5.8 Codice di Migrazione

Al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore Garda.Tel si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, in linea con quanto stabilito dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione e Number Portability. Il cliente può sempre reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio richiedendolo al Servizio Clienti via e-mail all'indirizzo amministrazione@garda.tel. Le disposizioni di cui sopra, non si applicano ai servizi FTTH e punto-punto fornite sulla rete di proprietà di Garda.Tel.

6 – Assistenza, reclami, segnalazioni ed interventi a vuoto

6.1 Assistenza

Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, Garda.Tel ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica attraverso il numero 030 57 80 915 e via internet sul portale indicato sul sito garda.tel

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura.

Inoltre, Garda.Tel comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- mediante la consegna delle "condizioni generali di contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sempre reperibile on-line sul sito www.garda.tel per attuare la massima trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi, in linea con le delibere emanate da AGCOM;
- informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali;
- attraverso media quali Internet, e-mail, sms, ecc. per informare sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario conoscere con la massima tempestività;
- utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);
- tramite la pubblicazione e l'aggiornamento del sito Internet www.garda.tel

Garda.Tel rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui servizi stessi analizzando (i) le informazioni raccolte dai contatti con i clienti, (ii) i contenuti dei reclami pervenuti e (iii) le indagini demoscopiche eventualmente promosse sempre nel pieno rispetto della normativa vigente. Sulla base di dette attività, Garda.Tel si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti, nonché definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

6.2 Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo del cliente relativo per malfunzionamento dei servizi, eventuale inosservanza dei livelli di qualità stabiliti nella presente Carta dei servizi, delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi può essere presentato a Garda.Tel ai recapiti indicati al paragrafo 6.1 della presente Carta dei Servizi. Garda.Tel si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite telefono e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile ai clienti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione.

Resta inteso che Garda.Tel per ciascun reclamo comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, specificando (i) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; e (ii) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In caso di particolare complessità del reclamo che non consenta una risposta esauriente nel termine massimo di 45 giorni, il cliente sarà informato dello stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi stimati per la risposta.

In ogni caso, il Cliente avrà il diritto di accedere, come previsto dall'AGCOM nella delibera 182/02/CONS alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della delibera AGCOM 204/18/CONS.

6.3 Procedura di segnalazione guasti

I guasti dovranno essere segnalati sul portale di assistenza indicato sul sito www.garda.tel e tramite il numero telefonico 030 57 80 915 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30.

6.4 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli "interventi a vuoto" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Garda.Tel quando in fase di attivazione o di esercizio un tecnico o una squadra incaricata da Garda.Tel interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come dettagliato qui di seguito:

- in fase di attivazione del servizio: non è possibile procedere all'attivazione del servizio per cause non imputabili a Garda.Tel quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili ad Garda.Tel;
- in fase di esercizio: a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra as-

senza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

6.5 Risoluzione delle controversie

Il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>. Il Cliente sottoscrittore di contratti per utenza privata, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, può chiedere all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997. Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet www.agcom.it contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

7 – Standard di qualità e indennizzi

7.1 Premessa

Nella presente Carta dei Servizi, Garda.Tel indica nel dettaglio una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Garda.Tel utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP e successive modifiche (servizi di accesso Internet da postazione fissa), AGCOM 254/04/CSP e successive modifiche (servizi di telefonia vocale fissa), AGCOM 79/09/CSP e successive modifiche (servizi di contatto - call center) e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Garda.Tel aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche e le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.garda.tel e comunicate all'AGCOM.

7.2 Tempi di attivazione dei servizi

Garda.Tel attiva i servizi nel rispetto dei seguenti tempi fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivamente non imputabili a Garda.Tel:

- servizi FTTH su immobili già cablati verticalmente: Garda.Tel si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 15 giorni;
- servizi FTTH su immobili raggiunti dalla rete ma NON cablati verticalmente: Garda.Tel si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 30 giorni;
- servizi FTTH non rientranti nelle categorie sopra indicate: Garda.Tel si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 180 giorni;
- servizi FTTS/FTTC/VDSL: Garda.Tel si impegna ad attivare il servizio di accesso ad Internet entro 90 giorni;

Resta inteso che per ciascun servizio fornito da Garda.Tel, qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Garda.Tel, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo paragrafo 7.4 della presente Carta dei Servizi.

7.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

I tempi di risoluzione dei malfunzionamenti variano in relazione alla tecnologia utilizzata per l'allaccio del cliente. In linea di principio Garda.Tel si impegna ad attivarsi celermente per la risoluzione dei malfunzionamenti segnalati, nel caso in cui verifichi la veridicità delle suddette segnalazioni. Garda.Tel si impegna a risolvere il 95% dei guasti bloccanti entro 72 ore lavorative dalla segnalazione degli stessi, nel caso riguardino la propria infrastruttura. Nel caso in cui riguardino l'infrastruttura degli operatori terzi ai quali ha richiesto il servizio di interconnessione dell'utente, Garda.Tel si impegna a aprire celermente un ticket di assistenza presso gli stessi ed a monitorare con costanza lo stato di risoluzione dei ticket aperti, informando il cliente nei casi in cui gli stessi vengano aggiornati ed il Cliente non sia stato contattato da addetti degli operatori terzi.

7.4 Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da Garda.Tel potrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti Garda.Tel. Garda.Tel provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. Garda.Tel corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario.

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, Garda.Tel si riserva la possibilità di concedere deroghe a quanto sopra indicato, per periodi limitati nel tempo e senza che questo comporti l'accettazione della mancata conformità nell'utilizzo dei servizi. Ai sensi della presente Carta dei Servizi Garda.Tel applicherà gli indennizzi qui di seguito indicati secondo le modalità e termini fissati nella delibera AGCOM 348/18/CONS con il Regolamento in materia di indennizzi.

1) Clienti consumer

| | Indennizzo | massimale |
|--|--------------|--------------|
| Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio | 3 €/giorno | 7,5 €/giorno |
| Indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi gratuiti | 0,2 €/giorno | 1 €/giorno |
| Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio | 3 €/giorno | 7,5 €/giorno |
| Indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi gratuiti | 0,2 €/giorno | 1 €/giorno |
| Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore | 2 €/giorno | 6 €/giorno |
| Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore | 1 €/giorno | 3 €/giorno |
| Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi | 1 € giorno | 3 €/giorno |

| | | |
|--|--------------|--------------|
| Indennizzo per malfunzionamento del servizio: malfunzionamento dei servizi gratuiti | 0,2 €/giorno | 1 €/giorno |
| Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (per le tecnologie che lo consentono) | 0,5 € giorno | 1,5 €/giorno |
| Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero | 2 €/giorno | 5 €/giorno |
| Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti | 2 €/giorno | 5 €/giorno |
| Indennizzo in caso di perdita della numerazione | 35 €/anno | 100 €/anno |
| Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici | 70 €/anno | 200 €/anno |
| Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami | 0,5 €/giorno | 2,5 €/giorno |

Il totale mensile dei rimborsi erogati sarà pari d un massimo di euro 100.

2) Cliente business

Alla clientela business gli indennizzi sopra indicati si applicano, in caso di perdita della numerazione o omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici in misura quadrupla, mentre in tutti gli altri casi si applicano in misura doppia.

Resta inteso quanto segue in merito agli indennizzi sopra identificati:

- il periodo indennizzabile in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione e sarà limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio;
- gli importi sopra indicati sono IVA inclusa;
- sono esclusi gli indennizzi sopra indicati per disservizi conseguenti o comunque collegati all'utilizzo dei servizi da parte del cliente in maniera anomalo e/o non conforme alla causa e/o connessione del contratto firmato con Garda.Tel;
- sono esclusi gli indennizzi sopra indicati se il cliente non ha segnalato il disservizio ad Garda.Tel entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Garda.Tel corrisponderà gli indennizzi sopra indicati mediante emissione di nota di credito e alla liquidazione tramite bonifico in tempi ragionevoli.

8 – Tutela dei dati personali, inserimento negli elenchi telefonici e DBU

8.1 Tutela dei dati personali

Garda.Tel garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, nonché del Regolamento UE 2016/679 (“**GDPR**”). Il Cliente ha, pertanto, il diritto di accedere, aggiornare, cancellare, modificare o correggere i suoi dati personali come qui di seguito meglio dettagliato:

- (i) il diritto di revocare il consenso per l'utilizzo dei suoi dati personali in qualsiasi momento, laddove il trattamento sia basato sul tuo consenso. Tuttavia, un eventuale mancato conferimento o revoca dei dati personali raccolti, ovvero di altri dati personali eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale, potrà comportare l'impossibilità per Garda.Tel di instaurare e/o proseguire, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale, ovvero dare seguito alle richieste pre-contrattuali;
- (ii) il diritto di limitare e/o opporsi all'utilizzo dei suoi dati;
- (iii) il diritto di richiedere una revisione manuale di alcune attività di elaborazione dati automatizzata che influisca sui suoi diritti;
- (iv) il diritto di esportare i suoi dati dalle aree riservate in qualsiasi momento, nel periodo di validità del contratto;
- (v) il diritto di revocare il consenso a ricevere comunicazioni di marketing da parte di Garda.Tel;
- (vi) il diritto di eliminare in qualsiasi momento i tuoi dati dalle aree riservate: il dato sarà rimosso definitivamente da qualsiasi sistema entro un massimo di 90 giorni, salvo diversi obblighi normativi.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate via E-mail a Garda.Tel al seguente indirizzo: amministrazione@garda.tel

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata postale, PEC, portale assistenza.garda.tel. Garda.Tel utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Garda.Tel provvederà a fornire adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo, garantendo comunque la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori.

8.2 Inserimento negli elenchi telefonici e DBU

A pagamento, in relazione al listino scelto da cliente.

9 - Obiettivi di qualità

Garda.Tel considera la qualità uno degli obiettivi principali e al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Garda.Tel adotta, per i servizi di accesso ad Internet, telefonia vocale call center degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e secondo le direttive emanate dall'AGCOM (per ciascun anno solare di riferimento, Garda.Tel definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente). Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

Garda.Tel, in adempimento a quanto prescritto di AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina "Carta dei servizi" www.garda.tel/carta_dei_servizi.php i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi della Carta dei Servizi.

9.1 Servizi di accesso Internet da postazione fissa

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 131/06/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Garda.Tel si è prefissata per l'anno 2023 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa:

| | |
|---|---|
| Tempo di attivazione del servizio | Percentili del tempo di attivazione del servizio 90% entro 30 gg. Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% entro 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%. |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi dovuti a guasti "fisici" della linea e numero medio di linee d'accesso in banda larga Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 1% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento relativo alla tratta fisica e la relativa eliminazione. Percentile 90% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 % |
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: 40 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 3 minuti: 85%. |
| Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate: 0% |

9.2 Servizi telefonici di contatto (call center)

Ai sensi di quanto previsto nella delibera AGCOM 79/09/CSP e successive modifiche, la seguente tabella descrive gli obiettivi di qualità che Garda.Tel si è prefissata per l'anno 2023 per i servizi di telefonici di contatto (call center):

| Denominazione indicatore | Misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|--------------------------|--------|-----------------|-----------------|
|--------------------------|--------|-----------------|-----------------|

| | | | |
|--|------------------------|----------------|-----------|
| <p>1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può parlare con un addetto per presentare un reclamo</p> | <p>Tempo di attesa</p> | <p>secondi</p> | <p>30</p> |
| <p>2 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p> | <p>Percentuale</p> | <p>%</p> | <p>85</p> |