

## **Premessa**

EasyConn S.r.l. (di seguito, per brevità, "EasyConn") adotta la propria Carta dei servizi (di seguito, per brevità, "Carta") in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, alla L. 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 104/05/CSP, 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; ed alla Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ed alla Delibera 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".

I clienti EasyConn (di seguito i "Clienti" o gli "Utenti") sono consapevoli che l'offerta dei servizi mobili e personali di EasyConn è fornita tramite operatore mobile autorizzato, e che la Carta è stata redatta alla luce della tipologia e qualità di prestazioni dichiarate e garantite dall'operatore mobile autorizzato a cui EasyConn fa riferimento, ed è vincolante per EasyConn nei confronti dei propri clienti.

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

Questa Carta regola i rapporti di EasyConn 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, internet e mobili - quest'ultimi forniti tramite attivazione di USIM fornite ed attivate dall'operatore mobile autorizzato da EasyConn - resi da EasyConn ai propri clienti. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

La Carta dei Servizi è vincolante per EasyConn nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, EasyConn rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: [www.easyconn.it](http://www.easyconn.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.

EasyConn sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 2, comma 4, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai Clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, EasyConn informerà l'Autorità e gli Utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'applicazione.

## Parte Prima - Principi Fondamentali

### 1.1 Uguaglianza ed imparzialità

EasyConn fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

EasyConn garantisce uguaglianza 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.

EasyConn 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, EasyConn 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.

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

EasyConn, 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 seguente numero di fax o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: 0744 19 50 845, [info@easyconn.it](mailto:info@easyconn.it).

EasyConn prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni 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@easyconn.it](mailto:info@easyconn.it) o al numero di fax: 0744 1950840. L'attività di EasyConn si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo EasyConn interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

### 1.2 Continuità

EasyConn 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. EasyConn dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni 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, EasyConn si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli Utenti, 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 dell'Utente, EasyConn 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 medesimi, EasyConn adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **1.3 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 considerate da EasyConn.

EasyConn 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 Cortesia**

EasyConn impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti EasyConn sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

### **1.5 Efficacia ed efficienza**

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

### **1.6 Diritto di scelta – Recesso – Migrazione**

EasyConn, 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. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso i punti vendita o scaricandoli dal sito della società [www.easyconn.it](http://www.easyconn.it) ed inviandoli alla medesima via fax al num: 0744 1950845 o via e-mail all'indirizzo [info@easyconn.it](mailto:info@easyconn.it).

EasyConn rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

EasyConn si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

EasyConn informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR, e n. 18/06/CIR. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

EasyConn 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. In particolare, con riferimento al servizio mobile, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, EasyConn si impegna a dare attuazione a tutte le misure tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo portabilità del credito, residuo in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore.

EasyConn riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla migrazione e alla portabilità del numero, con particolare riguardo alla fornitura del Codice di Migrazione e Codice Segreto, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS.

### **1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche**

EasyConn 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, ai sensi del D.Lgs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS.

### **1.8 Servizi gratuiti ed offerte promozionali**

EasyConn 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.

### **1.9 Sicurezza delle reti**

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

### **1.10 Informazione degli Utenti**

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, EasyConn 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 ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di EasyConn, contattando il responsabile del Trattamento dei Dati. EasyConn 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 EasyConn accedendo al sito: [www.easyconn.it](http://www.easyconn.it) ovvero chiamando al numero: 0744 1950840.

EasyConn 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 il blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente previsto dalla Delibera 97/08/CONS e dalla Delibera 348/08/CONS;
- 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, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR, e n. 18/06/CIR;
- 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. In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, si evidenzia che gli Utenti potranno comunicare a EasyConn la scelta formulata in relazione alle diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS o alla rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: Voc. Castiglioni, 30 – 05031 Arrone (Terni), fax: 0744 1950840, con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, EasyConn, ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura. Nel quadro dei propri obblighi di licenziatario di servizi 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, EasyConn, 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; 8) a garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di EasyConn a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di EasyConn Srl, nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

### **1.11 Comunicazioni al pubblico**

EasyConn 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.

## **Parte Seconda - Servizi, Parametri di qualità e strumenti di valutazione**

### **2.1 Servizi.**

EasyConn fornisce il servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, a cui qualsiasi Utente della rete pubblica fissa può accedere EasyConn fornisce anche i seguenti servizi supplementari: a) accesso ad Internet in ADSL; b) funzionamento in DTMF (dual tone multifrequency); c) selezione diretta (DDI – direct dialling in); d) rinvio automatico di chiamata; e) identificazione della linea chiamante. EasyConn, nella qualità di operatore MVNO, fornisce altresì servizi di comunicazione mobile prepagati attraverso l'attivazione di USIM ricaricabili, fornite ed attivate dall'operatore mobile autorizzato utilizzato da EasyConn. Non appena tecnicamente possibile e in dipendenza degli accordi che EasyConn andrà a stipulare con altri organismi di telecomunicazioni, gli Utenti verranno tempestivamente informati sulla fornitura di ulteriori servizi supplementari.

## 2.2 Schema di contratto

EasyConn adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

- la descrizione del servizio da fornire;
- le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
  1. 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;
  2. il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  3. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  4. i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  5. gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  6. 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;
  7. 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, EasyConn inserisce nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP
- 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+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.

## 2.3. Attivazione e Disattivazione del Servizio

EasyConn si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale, fissa e mobile, e di accesso ad internet, nel più breve tempo possibile. 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, EasyConn concorderà con il cliente tempi e modalità di attivazione. In caso di scioglimento del contratto, EasyConn si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto. Con riferimento all'attivazione del servizio mobile, alla sottoscrizione dei relativi contratti, EasyConn si impegna a richiedere l'attivazione dei propri Clienti entro e non oltre 48 ore dalla richiesta. Se per qualsiasi ragione tecnica o ad essa non imputabile (comprese circostanze riferibili ai Clienti o operatori di cui EasyConn si serve per l'erogazione dei servizi), non fosse possibile rispettare questa scadenza, sarà

cura di EasyConn indicare al proprio Cliente una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile. 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, EasyConn 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 ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a EasyConn, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

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

Ai sensi della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni, EasyConn formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire agli Utenti un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, EasyConn assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche con riferimento alla telefonia fissa e mobile. EasyConn pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

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

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

EasyConn 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, EasyConn 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,
- nel caso di tariffazione omnicomprensiva, 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.

Per quanto concerne i servizi di telefonia mobile, EasyConn indica nelle proprie offerte:

- nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate di fonia vocale dirette sulla propria rete, su altre reti mobili e su reti fisse nazionali, di durata di 1 e 2 minuti;
- nel caso di tariffazione omnicomprensiva, il 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;
- il prezzo degli SMS.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, EasyConn si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle

prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

## **2.5 Consumi e Misure a tutela dell'utenza**

EasyConn si impegna a fornire agli Utenti, 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. In particolare, l'Utente, accedendo alla pagina web [www.easyconn.it](http://www.easyconn.it), nell'apposita sezione, potrà, digitando la password e log-in assegnate, verificare il livello dei consumi. I dati di fatturazione dettagliati, comprensivi di costo e durata di ogni singola chiamata, saranno riportati a fine mese in tutte le fatture inviate da EasyConn. EasyConn 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.

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

EasyConn, 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, EasyConn inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. In caso di servizi prepagati, EasyConn riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete. In relazione al profilo di consumo. In caso di servizi prepagati, EasyConn 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, EasyConn informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

## **2.6. Irregolare funzionamento del servizio**

EasyConn 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. EasyConn 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.



## **2.7 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. EasyConn 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, mediante raccomandata a/r a EasyConn, all'indirizzo della sede operativa.

## **2.8 Documentazione di fatturazione**

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

- le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;

## **2.9 Fatturazione del servizio - invio della fattura – modalità di pagamento**

La bolletta telefonica costituisce fattura e EasyConn la invierà al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'Utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a EasyConn dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato. La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata di norma su base mensile posticipata per i servizi a canone e per i servizi a consumo, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fattura comprende le seguenti informazioni:

1. Dati dell'Utente;
2. Modalità di pagamento;
3. Servizi attivi;
4. Costo per tipo di servizio;
5. Totale fatturato;
6. Data di emissione e di scadenza;
7. Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali;
8. Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi.

Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) con l'oscuramento delle ultime tre cifre, ai sensi dell'art.124 del Dlgs 30 giugno 2003, n.196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" è disponibile sul sito internet [www.easyconn.it](http://www.easyconn.it), nella propria area ad accesso riservato; se si desidera il dettaglio su formato cartaceo si dovrà effettuare esplicita richiesta al Servizio Clienti tramite i punti di contatto già espressi. Il piano tariffario applicato è quello espresso nella scheda prodotto relativa al servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni verranno comunicate con 30gg. di preavviso tramite racc. A/R, fax, e-mail e pubblicazione sul sito [www.easyconn.it](http://www.easyconn.it).

EasyConn 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. EasyConn accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, Bonifici, MAV, addebiti su carte di credito, bollettini postali o bancomat (quest'ultimo non appena tecnicamente possibile). EasyConn 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. EasyConn

comunicerà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) 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. Il Pagamento deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e mediante la modalità di pagamento scelta dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto (es. RID, bonifico bancario o carta di credito).

#### **2.10 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

EasyConn calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. EasyConn provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di 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 di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

#### **2.11 Informazioni al Pubblico**

EasyConn pubblica nel proprio in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative 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; ai valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta di servizi internet, derivati e conformi alle misure stabilite per gli omonimi indicatori generali di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera 244/08/CSP.

#### **2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ai pagamenti, EasyConn 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, e successive modifiche ed integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

#### **2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione**

EasyConn adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, EasyConn provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi, o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'Utente.

#### **2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente**

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

contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di EasyConn, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'Utente.

## **2.15 Parametri di qualità**

Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun Utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax o scrivendo alla sede legale della società all'attenzione dell'ufficio di Customer Care o telefonando al numero: 0744 19 50 840. EasyConn si impegna a valutare le proposte ricevute ed a darne riscontro entro il termine di 30 giorni dal ricevimento. EasyConn considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. EasyConn garantisce che i servizi di telefonia vocale, mobile e di accesso ad internet, siano forniti nel rispetto della Delibera 254/04/CSP, Delibera 104/05/CSP e della Delibera 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera 244/08/CSP. EasyConn si obbliga a valutare la qualità dei servizi offerti che verranno verificati 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.

EasyConn, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, di comunicazioni mobili e personali, e di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle delibere 254/04/CSP, Delibera 104/05/CSP della 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.

EasyConn, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibere 254/04/CSP, Delibera 104/05/CSP e della Delibera 131/06/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;

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, EasyConn si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, avviando le misure prescritte dall'allegato n.1 della richiamata delibera, e posizionando i client in almeno 4 città, al fine di eseguire il numero di misure necessarie, nel rispetto della guida ETSI EG 202 057-4 V1.1.1.

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

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n.254/04/CSP);
- tasso di malfunzionamento per linea (Allegato 2, Delibera n.254/04/CSP);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n.254/04/CSP);
- tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n.254/04/CSP);
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 7, Delibera n.254/04/CSP);
- tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 8, Delibera n.254/04/CSP);
- fatture contestate (Allegato 10, Delibera n.254/04/CSP);
- accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n.254/04/CSP);
- tempo di fornitura della carrier pre-selection. (Allegato 12, Delibera n.254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, EasyConn adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.244/08/CSP e di seguito riportati:

- velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n.244/08/CSP);
- ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Allegato 4, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 5, Delibera n.244/08/CSP);
- prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6, Delibera n.244/08/CSP).

Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera 244/08/CSP, sono oggetto di misura almeno due profili con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Le denominazioni delle offerte individuate e le relative bande nominali in download e upload sono comunicate da EasyConn al soggetto indipendente e all'Autorità, in prima applicazione, entro il mese di novembre di ogni anno e sono quelle corrispondenti alle offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento nei 12 mesi precedenti la comunicazione, fino al mese di ottobre incluso. Ai fini del computo della diffusione delle offerte di cui sopra, EasyConn si impegna a considerare tutte le tecnologie trasmissive effettivamente adottate per la realizzazione del servizio nonché tutte le modalità di erogazione del servizio stesso, incluse quelle che prevedono l'utilizzo di risorse di rete di proprietà dell'operatore e quelle che richiedono il ricorso a servizi di rete di altri operatori. Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera n.244/08/CSP, il client è configurato, per ciascun profilo, nelle medesime modalità con le quali, per default, viene offerto il servizio di accesso ad Internet al cliente. In assenza di un default si considera la configurazione più utilizzata per lo specifico profilo.

A tale scopo, EasyConn dichiara nella comunicazione al soggetto indipendente ed all'Autorità la configurazione adottata per ciascun profilo e, in particolare, nel caso di uso della tecnologia ADSL, se la trasmissione avviene in Fast Path o Interleaved Path.

Per quanto di propria competenza in relazione ai servizi mobili, EasyConn adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP e di seguito riportati:

- tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 1 Delibera n.104/05/CSP );
- tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP);
- tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera

n.104/05/CSP);

- probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP).

EasyConn si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

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

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio;
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati nella presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati e la comunicazione del loro esito entro 45 giorni.

EasyConn fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima.

## **Parte Terza - La Tutela**

### **3.1 Rapporto tra EasyConn ed i Clienti**

EasyConn ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adotta formulari, uniformi, e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. EasyConn assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. EasyConn predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. EasyConn fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da EasyConn ed agli addebiti relativi all'ultima fattura, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

EasyConn assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero unico 0744 19 50 840.

### **3.2 Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica**

In quanto operatore multimediale, EasyConn mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail, fax e lettera. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica sui propri indirizzi elettronici EasyConn garantisce una risposta entro 48 ore. La risposta potrà essere fornita tramite e-mail, contatto telefonico, sms o fax. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo. Per garantire la riservatezza del Cliente e contemporaneamente avere la certezza della sua identità, verranno utilizzate modalità univoche di identificazione che saranno comunicate al momento della sottoscrizione del contratto. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da EasyConn in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

### **3.3 Informazioni ai Clienti**

EasyConn assicura l'interfacciamento con il Customer Care dell'operatore mobile di riferimento, tramite le chiamate al numero 0744 19 50 840 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore). Nel caso il Cliente, chiamando il 0744 19 50 840 desideri parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, la

chiamata viene trasferita, previo consenso del Cliente, ad un operatore ed è a pagamento.

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi ed opuscoli;
- le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi; ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

### **3.4 Trattamento del credito residuo per carte prepagate**

Per "Credito Residuo" si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della USIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.

In tutti i casi di recesso o disattivazione della USIM prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo:

- potrà essere trasferito su altra USIM EasyConn ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da EasyConn;
- in alternativa potrà essere restituito, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da EasyConn.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, EasyConn si rende disponibile a seguito del raggiungimento dell'accordo con gli altri operatori e a condizioni di reciprocità con gli stessi al trasferimento del Credito Residuo tra operatori mobili.

### **3.5 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 aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici:

- per telefono contattando il Customer Care al numero 0744 19 50 840,
- via e-mail all'indirizzo [info@easyconn.it](mailto:info@easyconn.it);
- lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo EasyConn Srl Voc. Castiglioni, 30 05031 Arrone (Tr);
- a mezzo fax al numero 0744 19 50 845

EasyConn 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.

EasyConn 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.

EasyConn 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 EasyConn, 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. EasyConn comunica all'Utente l'esito del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da EasyConn in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. In caso di accoglimento del reclamo, EasyConn 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 EasyConn non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo previsto nella presente Carta. In caso di rigetto, EasyConn 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 EasyConn 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, EasyConn 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.

### **3.6 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 - EasyConn, 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, EasyConn potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

EasyConn 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.

EasyConn 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.

### **3.7. Procedura di conciliazione**

EasyConn si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica. Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche. Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia. L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax. L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate). In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa.

A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

### **3.8 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, EasyConn rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'Utente. Tuttavia, se EasyConn dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'Utente. Relativamente ai servizi UMTS offerti tramite USIM fornite dall'operatore WIND S.p.A. ovvero da diverso terzo operatore, quest'ultimo si farà carico della prevenzione delle frodi di identità o di traffico connesse al servizio di telecomunicazione erogato. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. Resta esclusa in merito la responsabilità di diretta di EasyConn in caso di inefficiente implementazione della prevenzione anzidetta.



### 3.8 Rimborsi ed Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di EasyConn dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

**Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da EasyConn**

<b>PARAMETRO</b>	<b>INDENNIZZO</b>
<b>Attivazione del servizio</b>	<i>€4.00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 40.00</i>
<b>Irregolare funzionamento del servizio</b>	<i>E' forfettario di € 10.00</i>
<b>Reclami riguardanti gli importi addebitati</b>	<i>Reclami riguardanti gli importi addebitati</i>
<b>Reclami riguardanti gli importi addebitati</b>	<i>€ 4.00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 40.00 per anno</i>

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. EasyConn accrediterà la somma dovuta, a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o un bonifico bancario o una ricarica erogata da EasyConn direttamente sul numero del cliente (di pari importo, comprensivo di Iva) di traffico telefonico in caso si tratti di un contratto prepagato. Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di EasyConn, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

### 3.9 La riservatezza

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente. In tal senso, EasyConn informa l'Utente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da EasyConn esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art. 24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando EasyConn al numero 0744 19 50 840. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. EasyConn non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### **3.10 Elenchi telefonici**

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS.

Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

### **3.11 La proprietà intellettuale e industriale**

Le attività di EasyConn 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.

### **3.12 I diritti di EasyConn**

EasyConn 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 EasyConn fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità.

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