

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2025

Sommario

Premesse	4
Parte I – I Principi fondamentali	5
1.1 Uguaglianza	5
1.2 Imparzialità	6
1.3 Continuità	6
1.4 Partecipazione	6
1.5 Cortesia, correttezza, trasparenza e imparzialità	7
1.6 Efficacia ed efficienza	7
1.7 Diritto di scelta.....	7
1.8 Sicurezza	8
1.9 Tutela dei dati personali	8
Parte II – I rapporti con gli utenti	8
2.1 Informazioni agli utenti	8
2.2 Offerta dei servizi	9
2.3 Conclusione del contratto.....	10
2.4 Attivazione del servizio.....	11
2.5 Durata e recesso.....	11
2.7 Fatturazione e modalità di pagamento.....	15
Parte III – La tutela degli utenti	16
3.1 Assistenza	16
3.2 Reclami e segnalazioni	16
3.3 Risoluzione delle controversie.....	17
Parte IV – La qualità dei servizi	18
4.1 Standard generali e particolari	18
4.2 Servizi telefonici di contatto - Call Center (Delibera 79/09/CSP e Delibera 255/2024/CONS)	19
4.3 Validità della presente Carta dei servizi	20
Parte V - Rimborsi e indennizzi.....	20
5.1 Somme erroneamente addebitate.....	20
5.2 Indennizzi	20
5.2.1 Indennizzo per ritardo nell’attivazione (nuova linea o trasloco).....	20

5.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio	21
5.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 5.2.1 e 5.2.2	21
5.2.4 Indennizzi su richiesta	22
5.2.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 5.2.4	22
5.2.6 Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi (Delibera n. 156/23/CONS).....	23
5.2.7 Esclusione degli indennizzi	23

Premesse

CADF S.p.A. (di seguito “CADF”) offre un’ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica, con un’attenzione particolare all’utenza residenziale e alle piccole e medie imprese.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da CADF nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che CADF assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra CADF e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come “utenti” o “Clienti”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i “Servizio/i”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che CADF si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito Carta) di CADF è stata adottata nel rispetto dei principi generali sanciti dalle normative nazionali in materia e in particolar modo dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla L. 481/1995, dalla L. 249/1997, dal D.lgs. 259/2003 e dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 79/09 / C S P, n. 131/06/CSP, n. 244/08CSP, n. 519/15/Cons., n.151/12/CONS e n. 656/14/CONS e n. 156/23/CONS.

La Carta rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela degli utenti. La Carta, infatti, ha il fine di informare gli utenti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti dalla Società in relazione all'attività di fornitura dei servizi da essa erogati.

La Carta si articola in quattro parti:

- i principi fondamentali;
- i rapporti con gli Utenti;
- la tutela degli utenti;
- la qualità dei servizi.

Parte I – I Principi fondamentali

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

1.1 Uguaglianza

CADF 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. CADF 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.

CADF 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, CADF adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza, nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso e l'uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

1.2 Imparzialità

La Società ispira la propria attività a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in funzione dei quali si interpretano le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore.

1.3 Continuità

CADF 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.

CADF 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, CADF 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, CADF si impegna a concordare la data e l'orario.

1.4 Partecipazione

CADF 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.

1.5 Cortesia, correttezza, trasparenza e imparzialità

CADF 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 relativi alle procedure per l'attivazione della fornitura, il recesso o le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

CADF 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 o mostrino il tesserino di riconoscimento. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, CADF si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, 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.

1.6 Efficacia ed efficienza

CADF 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.

1.7 Diritto di scelta

CADF, 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.

CADF rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. CADF si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

1.8 Sicurezza

CADF 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 CADF 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.

1.9 Tutela dei dati personali

CADF garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (Regolamento Generale Europeo per la Protezione dei Dati Personali 2016/679 "GDPR" e del D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

Parte II – I rapporti con gli utenti

2.1 Informazioni agli utenti

CADF rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica CADF si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 Codice civile;

- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire ai clienti consumatori servizi di controllo parentale ovvero di filtro dei contenuti inappropriati per i minori. In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS, CADF mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di controllo parentale tramite dispositivo in uso alla clientela. Grazie a tale sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare un filtro per bloccare i contenuti indentificati dalle Linee Guida dell'Autorità.
Il Cliente prende atto che CADF non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

2.2 Offerta dei servizi

CADF si impegna ad effettuare le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi in ottemperanza alle linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS.

CADF si impegna altresì ad adottare uno schema di contratto nel quale sono precisati almeno:

- il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio:
 - il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;

- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 7 dell'Allegato A della delibera n. 255/24/CONS;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del 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 del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

2.3 Conclusione del contratto

La Carta dei Servizi, le "Condizioni Generali di Contratto", unitamente alla offerta commerciale, da considerarsi Offerta al Pubblico e proposta di contratto ai sensi dell'art. 1336 c.c., costituiscono insieme agli altri eventuali documenti tecnici il "Contratto".

Il Cliente mediante compilazione on – line di apposito modulo reperibile sul Sito Istituzionale, selezionando la voce Offerte e l'opzione relativa al Piano Tariffario aderisce all'Offerta Commerciale predisposta dalla Società. Tale adesione costituisce accettazione della proposta contrattuale e delle condizioni generali di contratto e determina la conclusione del contratto. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 del codice civile il contratto è subordinato a condizione sospensiva ovvero produce i suoi effetti dopo il compimento, con esito positivo, delle verifiche tecniche, da parte degli operatori tecnici incaricati dalla Società, relative alla copertura del Servizio.

2.4 Attivazione del servizio

CADF si impegna ad attivare il Servizio entro 120 (centoventi) giorni per il servizio di accesso ad internet erogato tramite fibra ottica su rete FTTH ovvero entro 30 (trenta) giorni per il servizio di accesso ad internet erogato su rete FWA, decorrenti dalla conclusione del contratto corrispondente all'avvenuta ricezione dell'accettazione della proposta ed in caso di avveramento della condizione sospensiva concernente l'esito positivo delle verifiche tecniche. CADF terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a CADF, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati.

2.5 Durata e recesso

Il contratto è a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento.

CADF, in ossequio a quanto stabilito dalla Agcom con Delibera n. 519/15/Cons, garantisce al cliente la possibilità di aderire ad almeno un contratto a tempo indeterminato con una durata minima di 12 mesi.

Il Cliente ha facoltà di recedere, in ogni momento, dal contratto, con preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso deve essere comunicato alla Società a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata agli indirizzi indicati nelle condizioni generali di contratto. Il recesso ha efficacia dal momento in cui la Società ha adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente.

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 2006/2005 (Codice del Consumo) e nel rispetto delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratto predisposte dalla Società entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto. In particolare il Cliente deve inviare alla Società una esplicita dichiarazione scritta della sua volontà di recedere dal contratto. A tal fine il cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso

allegato alle condizioni generali di contratto mediante raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati nelle condizioni generali di contratto.

Ulteriori disposizioni concernenti il diritto di recesso e il diritto di ripensamento sono contenute nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet erogato su rete FWA e nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet erogato tramite fibra ottica su rete FTTH.

Nei soli i casi rientranti nel perimetro della Delibera 156/23/CONS “REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA”, il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio tramite il sito www.misurainternet.it. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all’articolo 4, comma 3, della Delibera stessa (*a*) *velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload)*; *b*) *ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione)*; *c*) *tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione)* potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un’ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: *a*) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell’articolo 4 della Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a CADF tramite raccomandata a/r o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l’offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e

proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS previsti nelle Condizioni Generali di contratto ai sensi dello stesso comma, il Cliente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a). Per gli indennizzi si rinvia al successivo art. 5.

Il recesso gratuito ai sensi di quanto previsto dalla suddetta Delibera 156/23/CONS, per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, potrà essere effettuato con un preavviso di 30 (trenta) giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o a mezzo di Posta Elettronica Certificata. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione.

2.6 Modifiche contrattuali

CADF può modificare unilateralmente le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare le condizioni economiche applicate, modificare le presenti condizioni generali, per esigenze tecniche, gestionali ed economiche o di carattere generale (a titolo esemplificativo e non esaustivo ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione e commercializzazione), per mutamento della disciplina regolamentare o normativa.

CADF informa il Cliente, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del suo diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accetta le nuove condizioni tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

La comunicazione agli utenti della modifica delle condizioni contrattuali avverrà con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o con separato avviso presso i recapiti indicati nelle condizioni generali di contratto e anche tramite la pubblicazione di apposita informativa sul proprio sito web, con avviso in Home page.

La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare.

CADF informa il Cliente, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del suo diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accetta le nuove condizioni tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con la Società, senza applicazione di costi o penali, entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento della comunicazione del Cliente da parte della Società.

La comunicazione di recesso da parte del Cliente deve essere trasmessa a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati nelle condizioni generali di contratto.

Decorsi 30 giorni senza che il cliente abbia esercitato il diritto di recesso le modifiche si intenderanno accettate e il rapporto contrattuale proseguirà alle nuove condizioni. Il Cliente ha la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale nei successivi 30 giorni senza applicazione di costi o penali.

Si intendono palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche del Servizio.

2.7 Fatturazione e modalità di pagamento

In conformità alle Delibere nn. 78/02/Cons, 179/03/CSP e 156/23/CONS CADF indica nella documentazione di fatturazione:

- le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso;
- qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio cui poter presentare reclami e segnalazioni.

Il Cliente riceverà da CADF documenti di fatturazione su base bimestrale e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

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

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a CADF gli interessi moratori entro i limiti previsti dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto (condizioni generali di contratto, offerta commerciale ecc.).

Parte III – La tutela degli utenti

3.1 Assistenza

CADF fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, tramite il quale gli utenti possono, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. I recapiti del servizio assistenza sono i seguenti:

- Telefono: **0533/725353** e **800313988**;
- E-mail: assistenza@deltawebferrara.it;
- PEC: pec@cert.deltawebferrara.it;
- Posta: Via Vittorio Alfieri n. 3 – 44021 – Codigoro (FE).

CADF ed i suoi dipendenti si impegnano a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono all'utente un proprio identificativo.

3.2 Reclami e segnalazioni

Il Cliente può presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, ai seguenti recapiti:

- Telefono: 0533/725350;
- E-mail: assistenza@deltawebferrara.it;
- PEC: pec@cert.deltawebferrara.it;
- Posta: Via Vittorio Alfieri n. 3 – 44021 – Codigoro (FE).

L'operatore del servizio assistenza telefonica che riceve il reclamo, chiederà al cliente di comunicare il recapito presso il quale ricevere la comunicazione scritta dell'esito del reclamo e gli fornirà un codice identificativo per il reclamo stesso al fine di consentire al cliente di poter tracciare lo stesso e chiedere eventuali aggiornamenti. Laddove il reclamo venga aperto attraverso pec, il codice sarà fornito al reclamante contestualmente al messaggio che conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Detto messaggio contiene:

- La data di presentazione del reclamo;
- Il codice identificativo;
- Il motivo ed una breve descrizione del reclamo;
- La data di rilascio della trascrizione.

CADF si impegna a definire ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento e a comunicare in forma scritta al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 10 giorni dalla definizione.

Il resoconto di esito del reclamo comunicato al Cliente prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni alla base del rigetto e gli accertamenti compiuti.

3.3 Risoluzione delle controversie

Il Cliente che, pur avendo presentato reclamo, non riesce a risolvere il problema insorto con CADF, può avviare la procedura prevista dal nuovo Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS). Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Infatti, il Cliente, prima di poter agire in giudizio, ha l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione, procedura extragiudiziale in cui le parti, aiutate da un soggetto terzo, tentano in modo amichevole di trovare una soluzione bonaria della lite.

Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb, o, in alternativa, presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 203/18/CONS.

L'utente può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio.

Parte IV – La qualità dei servizi

4.1 Standard generali e particolari

CADF si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (Delibera 156/23/CONS) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da CADF ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

CADF si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che

coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso CADF ha individuato gli obiettivi di qualità di cui all'Allegato A "Obiettivi 2025".

4.2 Servizi telefonici di contatto - Call Center (Delibera 79/09/CSP e Delibera 255/2024/CONS)

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

4.2.1 Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo

Indicatore avente ad oggetto il 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 la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

4.2.2. Tasso di risposta

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente.

L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 45%.

4.2.3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

Per quanto concerne la percentuale di reclami, per i quali vengono registrate un numero di chiamate >1 prima della chiusura del reclamo, l'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

4.3 Validità della presente Carta dei servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Parte V - Rimborsi e indennizzi

5.1 Somme erroneamente addebitate

CADF si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

CADF applica gli indennizzi previsti dal Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. In particolare, corrisponde gli indennizzi previsti dagli artt. 3 e ss della suddetta Delibera.

5.2 Indennizzi

5.2.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora CADF non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, CADF si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta un indennizzo pari a euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa

ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

5.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 5.2.3, CADF si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da CADF in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio.

5.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 5.2.1 e 5.2.2

CADF corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 5.2.1 e 5.2.2, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt. 5.2.1 e 5.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 5.2.1 e 5.2.2 sono raddoppiati.

5.2.4 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a CADF, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, CADF si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a CADF (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a CADF, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a CADF, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

5.2.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 5.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 5.2.4 verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

5.2.6 Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi (Delibera n. 156/23/CONS)

Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”. Fermo restando tutto quanto indicato all’art. 2.3, per quanto concerne la suddetta Delibera, gli indennizzi contrattualmente previsti da CADF sono i seguenti: i) indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e in upload, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) è pari ad euro 30 (trenta/00); ii) indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in download e in upload) e delle velocità normalmente disponibili (in download e in upload) è pari a euro 5 (cinque/00).

I suddetti indennizzi si applicano ai contratti per i servizi CADF sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione della Delibera 156/23/CONS avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme sopra indicate a titolo di indennizzo verranno erogate da CADF al Cliente nel rispetto di quanto previsto della Delibera 156/23/CONS e secondo quanto meglio dettagliato al precedente art. 2.5; gli indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di CADF del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, così come meglio descritto all’art. 2.5.

5.2.7 Esclusione degli indennizzi

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, sempre che CADF non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.