

# CARTA DEI SERVIZI POSTECASA ULTRAVELOCE

## 1. – PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di attivazione dell'offerta PosteCasa Ultraveloce (di seguito il "Modulo"), il Cliente richiede di accedere al Servizio di connessione a banda ultra larga PosteCasa Ultraveloce (di seguito denominato anche il "Servizio").

Il Servizio è basato su architetture: FTTH (con collegamento in Fibra ottica, fino a casa del Cliente), oppure FTTC (con collegamento in: Fibra ottica, fino alla centralina su strada, Rame, fino a casa del Cliente); oppure FTTE (con collegamento in Rame dalla centralina su strada fino a casa del Cliente).

La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali di contratto del servizio di connettività a banda ultralarga FTTH/FTTC/FTTE, ai relativi Moduli, ai documenti e alle normative applicabili ed agli usi, regolano il rapporto di fornitura del Servizio al Cliente.

Anche in adesione a quanto previsto dalle Delibere 179/03/CSP, 154/12/CONS e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, PostePay S.p.A. (di seguito denominata anche "Società") intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Per "Trasparenza", si intende rispetto delle regole, delle procedure e delle disposizioni contrattuali, e relativa, agevole conoscibilità per il Cliente. Per "Partecipazione" si intende l'adozione di strumenti e processi di incontro tra la Società ed il Cliente, onde poter consentire a quest'ultimo di fornire suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. Per "Continuità" si intende forte orientamento all'erogazione dei servizi in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, o i casi di forza maggiore e di applicazione di norme contrattuali o di legge impeditive.

Per "Efficienza ed Efficacia" si fa riferimento all'obiettivo di garantire una risposta tempestiva, qualificata e competente al mercato e alle esigenze del Cliente, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee. Per "Obiettività e Giustizia" si intende il tentativo di adottare ed applicare clausole contrattuali di fornitura dei servizi ispirandoci a tali principi fondamentali. Per "Uguaglianza e Imparzialità", intendiamo sottolineare l'impegno a fornire i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente incombenti. Per "Cortesia e Disponibilità" intendiamo assicurare l'impegno affinché i nostri operatori e tutti i nostri collaboratori si dichiarino e siano a disposizione per soddisfare le esigenze dei Clienti, usando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste di questi ultimi.

## 2. – POSTEPAY S.P.A.

### 2.1. – La Società.

Il servizio di Assistenza Clienti PostePay S.p.A. è una Società del Gruppo Poste Italiane. Per ricevere maggiori informazioni sul Gruppo e sulle aziende del Gruppo Poste Italiane, è a disposizione della clientela il sito [www.poste.it](http://www.poste.it). La Società intende fornire tutti i servizi di comunicazione elettronica tradizionali, unitamente ad una serie di servizi distintivi, innovativi, tecnologicamente avanzati, in un mercato globale e aperto alla concorrenza. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e l'intera organizzazione della Società e del Gruppo Poste Italiane è orientata in tal senso. Il Servizio Clienti della Società al numero 160 è a disposizione dei Clienti tutti i giorni, per qualsiasi informazione relativa al Servizio.

Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito web della Società, ove sono indicati anche i canali di assistenza dedicati agli utenti non udenti.

## 3. – I NOSTRI SERVIZI

### 3.1. – Il Servizio PosteCasa Ultraveloce

Al Cliente verrà comunicata la data di appuntamento, se l'attivazione è condizionata all'intervento di un tecnico specializzato.

Se il Servizio include un apparecchio terminale/modem (il "Dispositivo PosteMobile") fornito in comodato d'uso è disponibile un servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste.

La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo. Il Cliente può in ogni caso usare un modem diverso, purché omologato e tecnicamente compatibile, e comunque in linea con le condizioni previste dalla Delibera AGCom n. 348/18/CONS.

### 3.2. – Il servizio di migrazione

Il Servizio consente ad un Cliente che ha già una linea telefonica attiva sulla stessa infrastruttura di accesso, di cambiare operatore di telefonia. Con il servizio di migrazione il Cliente potrà agevolare la procedura di installazione della nuova linea dati PosteCasa Ultraveloce e cessare automaticamente il contratto con il precedente gestore, al completamento della stessa.

Il Servizio PosteCasa Ultraveloce è un servizio di sola connessione dati che non prevede il servizio voce.

Al termine della procedura di migrazione, l'eventuale servizio voce attivo con il precedente gestore sarà disattivato, con conseguente perdita della numerazione fissa ad esso associata.

Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la migrazione il Cliente dovrà procedere autonomamente alla cessazione dell'attuale contratto con il precedente gestore.

### 3.3 – Condizioni economiche e trasparenza tariffaria

Le informazioni sulle offerte, sulle tariffe applicate, sugli eventuali costi di attivazione dei servizi offerti, oltre che sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, offerte, profili tariffari, vengono rese disponibili tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti e il sito web della Società. La Società comunicherà al Cliente le modifiche eventualmente applicate alle condizioni dell'offerta sottoscritta ed i relativi giustificati motivi, secondo i termini e le modalità disposti dal quadro normativo e regolamentare vigente in materia, ossia a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso una comunicazione in fattura, via SMS o e-mail, sul proprio sito, nel termine di cui all'art. 70 del D.Lgs. 259/03 vale a dire almeno 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci. Il Cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni e, in ogni caso, senza oneri di recesso. Le modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto proseguirà con l'applicazione della nuova disciplina decorso il termine su indicato senza che il Cliente abbia manifestato la propria volontà di esercitare il diritto di recesso di cui al presente articolo.

## 4. – RECESSO

Il rapporto contrattuale con il Cliente, disciplinato dalle Condizioni Generali dell'offerta PosteCasa Ultraveloce ha durata indeterminata.

Alla richiesta dovrà essere allegata copia fronte-retro di un proprio documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la comunicazione non sarà presa in considerazione. La richiesta potrà essere inviata ad uno dei canali di comunicazione indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

Quando è il Cliente ad esercitare il recesso il relativo diritto può essere esercitato anche inviando all'indirizzo mail [assistenzaclientifibra@postepay.it](mailto:assistenzaclientifibra@postepay.it) comunicazione di recesso dal rapporto contrattuale e copia di un documento di identità in corso di validità, nonché prove del potere di firma ove applicabile.

## 5. – QUALITÀ

### 5.1. – Infrastruttura di rete

L'infrastruttura della rete utilizzata da PostePay per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi all'ingrosso, da operatori di rete primari nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale.

Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, sono garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri di mercato, senza alcuna discriminazione tra Clienti dell'operatore di rete fornitore all'ingrosso e Clienti della Società.

### 5.2. – Parametri di qualità del Servizio

La Società adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 156/23/CONS e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di seguito riportati:

- Tempo di attivazione del servizio: il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come

previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente;

- **Reclami sugli addebiti:** La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Accuratezza della fatturazione:** la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- **Tasso di malfunzionamento:** rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- **Tempo di navigazione:** intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un umano addetto, per presentare un reclamo;
- **Tempo di attesa:** intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- **Tasso di risoluzione dei reclami:** percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare ulteriori solleciti.

Gli obiettivi determinati dalla Società relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Eventuali integrazioni o modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla Clientela e agli Enti competenti.

## 6. – MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

La Società applica le modalità di tariffazione indicate nell'offerta prescelta dal Cliente tra le seguenti tipologie:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;
- a transazione.

## 7. – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti per l'erogazione dei Servizi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. La consegna della fattura non dipende dalla Società ed eventuali ritardi dei servizi postali non possono essere ad essa imputati.

Il pagamento dovrà essere effettuato secondo la modalità indicata nel Modulo e scelta dal Cliente, anche successivamente all'attivazione del servizio, tra le seguenti: i) versamento su conto corrente postale, ii) conto corrente BancoPosta, iii) carta prepagata Postepay nominativa con IBAN abilitata al servizio, ovvero iv) con altre modalità di volta in volta messe a disposizione dalla Società. Il Cliente potrà controllare il proprio saldo complessivo e avere informazioni sul proprio profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 160 ovvero attraverso il sito web della Società, nonché attraverso altri eventuali ulteriori canali informativi messi a disposizione dalla Società.

## 8. – FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento del Dispositivo PosteMobile il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti PosteMobile comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. Il Dispositivo PosteMobile, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccato. Per richiedere la sostituzione del Dispositivo PosteMobile, il Cliente dovrà inoltre sporgere immediatamente denuncia alle competenti Autorità, rilasciare un'autodichiarazione e, comunque, attenersi alle procedure indicate. Nell'ipotesi di smarrimento o furto del Dispositivo PosteMobile, la denuncia o l'autodichiarazione dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro e la Società provvederà a mettere a disposizione del Cliente un nuovo Dispositivo PosteMobile nel più breve tempo possibile.

Nelle ipotesi in cui gli episodi di furto o smarrimento risultino direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, la Società si riserva

di applicare un corrispettivo per la sostituzione secondo le tariffe all'epoca vigenti.

Qualora il Dispositivo PosteMobile smarrito o rubato sia nel frattempo rientrato nella disponibilità del Cliente, dovrà essere restituito.

Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo del Dispositivo PosteMobile intercorso sino al ricevimento da parte della Società della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione resterà a carico del Cliente. La richiesta di sostituzione del Dispositivo PosteMobile non sospende l'obbligo di pagamento dei Servizi in capo al Cliente. In caso di ritrovamento, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria per effettuare la restituzione.

## 9. – RECLAMI E INDENNIZZI

### 9.1. – Reclami del Cliente

I reclami possono essere presentati utilizzando i canali di comunicazione previsti nelle Condizioni generali di Contratto.

Nel reclamo è necessario indicare sempre i dati del titolare del rapporto contrattuale cui la segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, nonché una descrizione contenente altresì i dati temporali degli eventi descritti e tutti gli altri elementi necessari alla Società al fine di verificare quanto segnalato dal Cliente.

Ove tali elementi non fossero forniti e l'oggetto del reclamo non fosse determinabile o la Società non fosse messa in condizione di verificare l'accaduto il reclamo si avrà per non presentato.

### 9.2. – Tempi di evasione dei reclami

La Società si impegna a gestire i reclami in coerenza con la normativa vigente, e a fornire riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni solari. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti, al Cliente si riconoscerà un indennizzo pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00. L'indennizzo verrà corrisposto in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti e secondo le modalità ivi previste. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

### 9.3. – Indennizzi

In conformità alle pertinenti norme regolamentari e salvo quanto diversamente previsto da altre disposizioni della presente Carta dei Servizi, la Società riconosce al Cliente un indennizzo per disservizi inerti:

- a) tempo di attivazione del servizio;
- b) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso;
- c) malfunzionamenti del servizio imputabili alla Società.

Al Cliente per i disservizi di cui ai punti a) e b) è riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni; l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi.

Il Cliente per i disservizi di cui al punto c) potrà richiedere un indennizzo pari ad Euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni; l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi.

La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

La corresponsione di indennizzi è esclusa nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il Servizio in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, nonché negli altri casi previsti dalla disciplina regolamentare applicabile.

### 9.4. – Indennizzi automatici

In caso di ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio, di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio non accessorio senza preavviso se contrattualmente previsto o in mancanza di presupposti, la Società, ove accertata la sussistenza del disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al precedente art. 9.3 decorsi 45 giorni dalla segnalazione da effettuarsi a cura del Cliente attraverso i canali indicati al precedente art. 9.1 o, comunque, dalla risoluzione dello stesso. L'indennizzo automatico verrà corrisposto in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti e secondo le modalità ivi previste ed esonera la Società della corresponsione dei diversi indennizzi contemplati dalla disciplina regolamentare pro tempore vigente. Le informazioni sugli indennizzi, inclusi gli importi e le modalità di richiesta e di corresponsione in caso di indennizzi automatici, sono sempre disponibili nel sito web della Società.

## 10. – PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo come sopra attivato e dell'esito dello stesso, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalla Delibera 353/19/CONS e successive

---

modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità. In alternativa il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito dalla Società in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori secondo quanto stabilito dall'art. 3 comma 2 lett. b della delibera 353/19/CONS. Le informazioni relative alle modalità di adesione all'organismo di Conciliazione Paritetica sono disponibili sul sito web della Società. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 353/19/CONS.

#### **11. – PRIVACY**

La Società garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE.

I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori, in base a quanto indicato nell'Informativa ai Clienti ai sensi degli art.

13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, disponibile anche sul sito web della Società.

#### **12. – SICUREZZA DIGITALE MINORI**

In attuazione della Delibera AGCOM 9/23/CONS, si ricorda ai Clienti consumatori (con esclusione, dunque, dei Clienti business), che sono disponibili servizi di controllo genitoriale o parentale (SCP) che permettono al titolare maggiorenne dell'utenza, ovvero al soggetto che esercita la potestà genitoriale in caso di titolare minorenni di eventuali servizi dedicati ai minori, di limitare o bloccare l'accesso a determinate attività da parte di un minore, impedendo il raggiungimento, tramite qualunque applicazione, di contenuti inappropriati per la sua età. I SCP sono pre-attivati per eventuali servizi dedicati ai minori e attivabili su richiesta in ogni altro caso. Le istruzioni su come attivare, modificarne la configurazione, disattivare e riattivare in un secondo momento i SCP sono sempre disponibili sul sito web della Società all'indirizzo <https://www.poste.it/sicurezza-digitale-minori.html> e attraverso il Servizio Clienti 160.