CARTA DEL CLIENTE DEI SERVIZI MOBILI E FISSI DI POSTEPAY S.P.A.

SOMMARIO

PREMESSA . . . 2
I VALORI DI POSTEPAY . . . 2
L' OFFERTA . . . 2
IL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE . . . 2
Il servizio di portabilità del numero mobile (MNP) e credito residuo . . . 3
Disattivazione della Carta SIM e riconoscimento al cliente del traffico acquistato (Servizio prepagato) . . . 3
IL SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA . . . 4
L'OFFERTA VOCE . . . 4
Il servizio di portabilità del numero fisso (GNP) . . . 4
L'OFFERTA FIBRA . . . 4
Il servizio di migrazione linea dati . . . 5
GLI IMPEGNI . . . 5
TRASPARENZA TARIFFARIA . . . 5
MODALITÀ DI TARIFFAZIONE . . . 5
MODALITÀ DI PAGAMENTO . . . 5
INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI . . . 5
SERVIZI A SOVRAPPREZZO E INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA . . . 5
QUALITÀ . . . 6
QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE . . . 6
Infrastruttura di rete mobile . . . 6
Indicatori del servizio di telefonia mobile . . . 6
QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA . . . 6
Infrastruttura di rete accesso a internet da postazione fissa . . . 6
Infrastruttura di rete del servizio di telefonia vocale erogato tramite rete radiomobile . . . 6
Indicatori del servizio di telefonia fissa . . . 6
QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI . . . 7
TUTELA . . . 7
RECLAMI . . . 7
INDENNIZZI . . . 7
PROCEDURE DI CONCILIAZIONE . . . 8
PRIVACY . . . 8
PARENTAL CONTROL - SICUREZZA DIGITALE MINORI . . . 8
AGEVOLAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI . . . 8
PUNTI DI CONTATTO . . . 8

Ed. Giugno 2024

PREMESSA

PostePay S.p.A. (nel seguito "PostePay" o "Società"), con sede legale a Roma, Viale Europa 190, è una Società del Gruppo Poste Italiane, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.

Per ricevere maggiori informazioni sul Gruppo e sulle aziende del Gruppo Poste Italiane, è a disposizione della clientela il sito www.poste.it.

PostePay S.p.A. si pone come obiettivo la fornitura di 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 di PostePay e del Gruppo Poste Italiane è orientata in tal senso.

La presente Carta dei Servizi (nel seguito "Carta Servizi") è redatta da PostePay in ottemperanza alle direttive e alle delibere adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCom") n. 179/03/CSP, n. 23/23/CONS, n. 79/09/CSP, n. 156/03/CONS ed ha lo scopo di fornire le principali informazioni sui diritti che il cliente può esercitare in qualità di utente dei servizi di telefonia fissa e mobile.

La Carta Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela che PostePay mette a disposizione dei propri clienti consumatori, liberi professionisti, enti, microimprese, piccole e grandi imprese (nel seguito "Clienti"). La Carta Servizi informa i Clienti sui loro diritti, sugli impegni di qualità assunti da PostePay in relazione all'attività di fornitura dei servizi mobili e fissi. La Carta Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale per ciascuna tipologia di servizio offerto e, assieme alla sintesi contrattuale, alla trasparenza tecnica ed all'informativa privacy rappresenta la documentazione contrattuale fornita al cliente al momento dell'attivazione del servizio.

I VALORI DI POSTEPAY

PostePay intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza ed efficacia, obiettivi e giustizia, 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 di tutte le informazioni sulle offerte e sulle relative condizioni economiche.

Per "Partecipazione" si intende l'adozione di strumenti e processi di incontro tra l'azienda 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 immediata, 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 quest'ultima.

L'OFFERTA

IL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE

Il Servizio offerto è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito anche "SMCE") e a cui possono essere aggiunti, qualora disponibili, Servizi Mobili Distintivi (di seguito anche "SMD") alle condizioni previste dalle specifiche offerte. Il Servizio è accessibile e fruibile sia in modalità prepagato (mediante Carta SIM ricaricabile) sia in modalità abbonamento.

Per SMCE si fa riferimento a servizi di comunicazione interpersonale in mobilità basati su un numero assegnato pubblicamente in Italia che consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. A titolo meramente esemplificativo, gli SMCE includono, alle condizioni specificate nelle apposite Condizioni Generali di Contratto, i servizi mobili forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, tra i quali: le chiamate vocali in entrata e in uscita, l'accesso dati in mobilità, l'invio e ricezione di SMS e MMS, l'accesso alle numerazioni per i servizi di emergenza, le chiamate in roaming ed internazionali. Si potrà conoscere l'operatore al quale appartiene un numero chiamando il numero gratuito "456" seguito dal numero del telefono per cui si chiede l'informazione.

Per SMD (o Servizi "Semplifica") si intendono, a titolo meramente esemplificativo:

a) i servizi di accesso da APP e/o in prossimità, anche tramite tecnologia NFC (Near Field Communications), che abilitano all'effettuazione, anche da e verso destinazioni internazionali, di servizi bancari e/o finanziari, di trasferimenti di denaro, di pagamenti di transazioni, e di ricariche di strumenti di pagamento e di traffico telefonico; la spedizione in mobilità anche da e verso destinazioni internazionali di prodotti, e la ricezione in mobilità sul territorio nazionale e, ove previsto, anche internazionale, di servizi di tipo informativo a contenuto bancario, postale e promozionale; altri servizi di accesso da terminale mobile a valore aggiunto;
b) le funzionalità esclusive di specifiche offerte commerciali – come volta per volta dettagliate nella relativa documentazione informativa – comprensive di Carta SIM e di strumento finanziario/di pagamento, accessibili tramite APP e/o tramite eventuali altri canali resi volta per volta disponibili al Cliente (nel seguito anche "Offerte Congiunte").

Per accedere ed usufruire dei SMD, ove disponibili, con particolare riferimento a quelli che abilitano all'accesso, tramite Carta SIM e/o tramite APP, a servizi finanziari/di pagamento, il Cliente autorizza la Società laddove necessario - ad associare alla Carta SIM secondo le condizioni specifiche dell'offerta eventualmente disponibile: i) il proprio conto corrente BancoPosta e/o ii) la propria carta Postepay e/o iii) altro strumento di pagamento eventualmente reso disponibile al Cliente. In caso di richiesta di abilitazione dei servizi erogati tramite tecnologia NFC (Near Field Communications), il Cliente prende atto e accetta che i) i dati relativi alle Carte scelte saranno memorizzati sulla Carta SIM NFC e ii) l'utilizzo delle Carte stesse potrà avvenire per il tramite del mero avvicinamento del terminale NFC ad un POS/lettore NFC abilitato.

Resta inteso che, salvo ove diversamente previsto nelle condizioni specifiche dell'offerta, la Società è unicamente responsabile della fornitura dei Servizi di accesso, in condizioni di sicurezza, necessari alla gestione in mobilità, tramite APP e/o in prossimità, tramite Carta SIM, dei predetti strumenti e/o Carte, laddove resi disponibili da terzi. Anche a tal fine, la Società mette a disposizione del Cliente sistemi di sicurezza innovativi ed allineati ai migliori standard tecnologici, basati su certificato digitale e PIN dispositivi che abilitano ai Servizi, secondo le istruzioni fornite anche per il tramite del Servizio di Assistenza Clienti (nel seguito anche "Servizio Clienti") e/o del sito della Società e/o in altre modalità ritenute opportune o richieste dalla normativa vigente.

Il Cliente, con la sottoscrizione della richiesta relativa alla specifica offerta SMD dichiara di conoscere le caratteristiche del servizio SMD sottoscritto e le condizioni e le modalità d'uso della Carta SIM in associazione a esso, come anche descritto alla Sezione SMD del sito web della Società. Quest'ultima non può in alcun modo ritenersi responsabile in caso di utilizzo dei PIN da parte di soggetti non autorizzati, per cause direttamente o indirettamente imputabili al Cliente o a terzi. Per quanto concerne la disciplina degli strumenti finanziari/di pagamento eventualmente associati alla SIM, del servizio di abilitazione ai pagamenti tramite tecnologia NFC, nonché delle funzionalità esclusive delle Offerte Congiunte, si rinvia ai relativi contratti e condizioni – anche economiche – sottoscritti dal Cliente e/o forniti allo stesso al momento della sottoscrizione dell'Offerta Congiunta medesima. Salvo ove diversamente stabilito, la Società resta estranea a tali rapporti, fermo restando che, in caso di estinzione, per qualunque causa degli stessi, verrà meno la possibilità di fruire dei predetti servizi/ funzionalità esclusive. Resta altresì fermo che, in caso

Ed. Giugno 2024

di sospensione/ disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, verrà meno la possibilità per il Cliente di accedere ai SMD. Alla Carta SIM potranno essere associati, ove resi disponibili e richiesti dal Cliente, ulteriori servizi eventualmente offerti dalla Società e/o da Società del Gruppo Poste Italiane o da società esterne.
Alla Carta SIM viene associata una numerazione mobile, la cui utilizzazione da parte del Cliente, anche in considerazione della sua natura tecnico-economica e normativa di "risorsa scarsa", oltre che dei costi connessi alla relativa gestione tecnica, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Per essere funzionante, la Carta SIM va inserita in un terminale omologato e abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata dalla Società. Ove espressamente previsto, la Carta SIM è abilitata esclusivamente al traffico dati. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici necessari, è condizionata alla previa positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente con le modalità previste dalle vigenti normative (Art. 98-undetricies del D.Lgs. n. 259/2003, così come modificato dal art. 1, co. 38, del D. Lgs 48/2024). I dati anagrafici forniti dal Cliente, gestiti e trattati dalla Società in conformità al Regolamento 2016/679/UE, costituiscono l'anagrafica del Cliente. Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti ovvero consultare il sito web della Società per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SMCE e ai SMD.
Per accedere ed usufruire dei SMCE in modalità prepagata, il Cliente dovrà "ricaricare" di traffico telefonico la Carta SIM. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli resi disponibili dalla Società. La ricarica della Carta SIM potrà avvenire attraverso le modalità e i canali messi a disposizione dalla Società e resi noti al Cliente attraverso il Servizio Clienti ovvero il sito web della Società. Ove, per qualsiasi causa, il Cliente avesse avuto accesso e avesse usufruito dei SMCE per un valore eccedente rispetto al valore del traffico telefonico riconosciuto sulla Carta SIM, la Società si riserva di addebitare al Cliente, all'atto della successiva ricarica, il valore di traffico telefonico sviluppato in eccedenza, che potrà, in alternativa, essere addebitato sul conto corrente BancoPosta ovvero sulla carta Postepay di titolarità del Cliente, qualora tali strumenti siano stati associati, su richiesta del Cliente medesimo, alla Carta SIM all'atto della sottoscrizione del Modulo o successivamente.

Il servizio di portabilità del numero mobile (MNP) e credito residuo
Questo servizio permette ai clienti, di qualsiasi operatore mobile, di attivare una Carta SIM PosteMobile portando il proprio numero di telefono mobile ovvero di richiedere, in ogni momento, il trasferimento del proprio numero di telefono mobile ad un altro operatore mobile, secondo i termini e le condizioni da quest'ultimo stabiliti. Richiedendo la portabilità del numero verrà attivato un numero mobile provvisorio con il quale il Cliente potrà iniziare a fruire del Servizio. Quando la portabilità sarà andata a buon fine, il vecchio numero sostituirà il numero provvisorio.
Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, il Cliente può consultare le vigenti Condizioni Generali di fornitura del servizio di portabilità del numero (MNP), disponibili sul sito web della Società. Se il Cliente sceglie di richiedere a PostePay la portabilità del proprio numero mobile potrà effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero portato e usufruire dei servizi SMCE e SMD e delle offerte della Società volta per volta disponibili. La richiesta di MNP potrà essere inoltrata dal Cliente compilando la sezione dedicata della modulistica di attivazione. La fornitura del servizio MNP prevede la procedura di validazione parziale (c.d. prevalidazione), ossia il Cliente dovrà dare conferma della correttezza dei dati forniti ai fini dell'espletamento del servizio MNP secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di fornitura del servizio di portabilità del numero (MNP).
Inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli art. 5 e 14 della Delibera n. 147/11/CIR recante il "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali", e successive modifiche e integrazioni, il Cliente ha il diritto di richiedere un indennizzo in caso di ritardo nell'attivazione del servizio che non sia ingenerato da un errore del Cliente nella fornitura dei dati utili all'attivazione del servizio medesimo. Il Cliente può richiedere un indennizzo pari a 2,5 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 giorni lavorativi. L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. Per le modalità di richiesta dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto nella sezione "Indennizzi" del presente documento.
In caso di richiesta di MNP verso altro operatore mobile, il Cliente, in alternativa alla restituzione del credito residuo, potrà richiedere il servizio di trasferimento del credito residuo verso l'operatore di destinazione. Il costo del servizio è di 2 Euro e verrà scalato dall'importo oggetto di trasferimento che residua al momento della cessazione del contratto così come accertato sui sistemi della Società al netto di sconti, bonus e/o promozioni. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero. Pertanto, finché la portabilità del numero non andrà a buon fine, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informatici della Società, ferma la facoltà per il Cliente che intenda comunque recedere dal contratto e/o disattivare la SIM PosteMobile di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra SIM PosteMobile del Cliente o di terzi. Il Cliente prende atto e accetta che, ove l'importo del credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti dalla Società per il trasferimento verso altro operatore mobile, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informatici della Società ovvero, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra SIM PosteMobile del Cliente o di terzi.
In assenza di indicazioni sul credito residuo da parte del Cliente, PostePay manterrà comunque memoria sui propri sistemi, a favore dell'intestatario della Carta SIM, dell'entità di traffico acquistato e non consumato presente sulla Carta SIM secondo quanto accertato dai sistemi della Società al momento della effettiva cessazione e per il periodo previsto dalla legge per l'esercizio del diritto di restituzione e sino alla presenza di un saldo attivo a favore del Cliente. Per "traffico acquistato" si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni. Il Cliente prende atto e accetta che, a seguito della disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, ai sensi di quanto riportato nel paragrafo "Disattivazione della Carta SIM e riconoscimento al cliente del traffico acquistato (Servizio prepagato)", sarà facoltà della Società addebitare al Cliente, nel rispetto della normativa vigente, le spese giustificate dai costi sostenuti per la gestione dell'eventuale credito residuo per tutto il periodo di conservazione. Al traffico acquistato non vengono applicati costi aggiuntivi rispetto al valore nominale del traffico acquistato. La Società fornisce al Cliente il servizio di accesso gratuito ad una numerazione dedicata chiamando la quale, utilizzando la propria Carta SIM, sarà possibile conoscere il traffico acquistato residuo. L'informazione relativa all'entità di traffico presente sulla Carta SIM viene resa disponibile anche all'estero, secondo le modalità e alle condizioni rinvenibili sul sito web della Società ovvero presso il Servizio Clienti e in coerenza con la normativa vigente. Parimenti, il Cliente potrà informarsi anche in merito alla quantità di traffico residuo diverso da quello acquistato, eventualmente riconosciuto a seguito di offerte promozionali, sconti, bonus.
Nel caso in cui il Cliente risolva il contratto con PostePay ovvero la portabilità non vada a buon fine e il numero fosse disattivato dall'operatore di provenienza, il Cliente mantiene il diritto di conservare e trasferire il suo numero verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione o della disattivazione.

Disattivazione della Carta SIM e riconoscimento al cliente del traffico acquistato (Servizio prepagato)
In caso di mancata ricarica della Carta SIM e di mancato accesso ai SMD per 12 mesi consecutivi – qualora il Cliente abbia scelto di accedere ai servizi SMCE in modalità prepagato – la Carta SIM PosteMobile avrà accesso limitato ai SMCE per ulteriori 30 giorni, durante i quali potrà soltanto ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Scaduto tale termine, in assenza di operazioni di ricarica o di operazioni di accesso ai SMD, la Carta SIM verrà resa inattiva; la numerazione rimarrà a disposizione del Cliente per ulteriori 11 mesi dalla sospensione, trascorsi i quali la Società potrà disporre la cessazione della numerazione e la successiva riassegnazione in conformità a quanto prescritto dalla Delibera 8/15/CIR e successive modifiche e integrazioni, recante il

Ed. Giugno 2024

"Piano di Numerazione nel settore delle Comunicazioni e discipline attuative" (di seguito PNN). Per informazioni ed eventuali richieste in merito, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti e e/o visitare il sito web della Società. Resta fermo il diritto del Cliente di conservare e trasferire il proprio numero verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione o della disattivazione.
Il "traffico acquistato" dal Cliente ed eventualmente non consumato, presente sulla Carta SIM così come accertato sui sistemi della Società all'atto della disattivazione effettiva, a richiesta del Cliente, cessato il rapporto, sarà riconosciuto, su altra numerazione PosteMobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In alternativa, la Società, a richiesta del Cliente, procede alla restituzione del valore nominale monetario del traffico acquistato e non consumato, così come accertato sui sistemi della Società all'atto della disattivazione effettiva e detratta la trattenuta (di 3 o 5 euro, a seconda che il cliente abbia richiesto la restituzione, rispettivamente, con bonifico o assegno vidimato) correlata al costo sostenuto dalla Società che varia in funzione della modalità di restituzione scelta dal Cliente. Per conoscere le modalità e le condizioni per ottenere detto riconoscimento e per reperire la modulistica predisposta dalla Società, è possibile consultare il sito web della Società nell'area dedicata all'Assistenza ovvero contattare il Servizio Clienti.

IL SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

L'OFFERTA VOCE

Il Servizio offerto è costituito dai Servizi Fissi tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito anche "SFCE"). Per SFCE si fa riferimento a servizi di comunicazione interpersonale in postazione fissa basati su un numero assegnato pubblicamente in Italia che consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. A titolo meramente esemplificativo, si fa riferimento ai servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione di chiamate voce, anche – ove richiesto – verso e da destinazioni internazionali, tramite l'apparecchio telefonico concesso in comodato d'uso gratuito ed ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente; la ricezione di SMS verso e da numerazioni in decade 4; l'accesso ai servizi di emergenza e ai numeri utili, nonché l'uso di eventuali servizi accessori e/o aggiuntivi determinati in base all'offerta disponibile anche eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente. Alla Carta SIM viene associata una numerazione fissa con codice corrispondente al distretto di appartenenza dell'indirizzo di ubicazione dell'utenza come dichiarato dal Cliente, la cui utilizzazione da parte del Cliente, anche in considerazione della sua natura tecnico-economica e normativa di "risorsa scarsa", oltre che dei costi connessi alla relativa gestione tecnica, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Per la fruizione del Servizio, PostePay fornisce al Cliente la necessaria Carta SIM, che è già inserita in un apposito terminale omologato e abilitato, e va attivata da PostePay medesima.
L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici necessari, è condizionata alla corretta esecuzione e positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente con le modalità previste dalle vigenti normative (Art. 98-undetricies del D.Lgs. n. 259/2003, così come modificato dal art. 1, co. 38, del D. Lgs 48/2024). I dati forniti dal Cliente, gestiti e trattati dalla Società in conformità al Regolamento 2016/679/UE, costituiscono l'anagrafica del Cliente. Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti ovvero consultare il sito web della Società per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SFCE.
In caso di malfunzionamento o guasto, a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e per l'intera durata del rapporto contrattuale, a condizione che il difetto o il guasto sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta e non sia allo stesso imputabile, la Carta SIM e il terminale di rete fissa potranno essere sostituiti o riparati gratuitamente.
Il Cliente potrà ricevere informazioni su come valersi della garanzia chiamando il Servizio Clienti. In caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni imputabili al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione e consultabili in ogni momento sul sito web della Società, salva la facoltà della Società stessa di praticare un trattamento più favorevole.

Il servizio di portabilità del numero fisso (GNP)

Questo servizio permette ai Clienti di un altro operatore di rete fissa di richiedere a PostePay la portabilità della propria numerazione di rete fissa, purché all'interno del medesimo distretto telefonico. Richiedendo la portabilità del numero verrà attivato un numero fisso provvisorio, con il quale il Cliente potrà iniziare a fruire del Servizio. Quando la portabilità sarà andata a buon fine, il numero portato sostituirà automaticamente il numero provvisorio.
La procedura tecnica di passaggio per il servizio di telefonia vocale prevede l'integrazione dei sistemi di PostePay con i sistemi del proprio Operatore Wholesale. PostePay trasmette la richiesta di attivazione linea con relativa portabilità della numerazione fissa. L'Operatore Wholesale, dopo l'attivazione del numero provvisorio si occuperà di eseguire l'integrazione con l'Operatore Donor e con l'Operatore Donating per l'espletamento della portabilità della numerazione. L'Operatore Wholesale provvederà a comunicare l'esito del processo di portabilità a PostePay.
Il Cliente mantiene il diritto di conservare e trasferire il suo numero verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione o della disattivazione.
Nel caso in cui l'ordine di portabilità si concluda con un "KO per codice segreto errato", PostePay effettuerà un contatto con il Cliente per confermare l'esattezza dei dati necessari verificando il codice segreto tramite quanto riportato nell'ultima fattura dell'Operatore Donating.
Nel caso in cui l'ordine di portabilità si concluda con un "KO tecnico", PostePay provvederà ad avviare le opportune verifiche al fine di risolvere la problematica richiedendo al Cliente la conferma dei dati necessari a risottomettere la richiesta GNP.
Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di GNP, il Cliente può consultare le vigenti Condizioni del Servizio, disponibili anche sul sito web della Società e fornite al Cliente all'atto della richiesta di attivazione del Servizio stesso.
Il Cliente può scegliere di richiedere a PostePay la portabilità del proprio numero fisso solo in fase di sottoscrizione usufruendo dei servizi SFCE e delle offerte volta per volta rese disponibili dalla Società con il numero portato. La Società si riserva di definire ulteriori modalità di richiesta coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcuni in relazione a specifici prodotti e/o servizi. Inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 6 della Delibera n. 347/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, il Cliente ha il diritto di richiedere un indennizzo in caso di ritardo nell'attivazione del servizio di GNP che non sia dovuto a circostanze imputabili al Cliente stesso. Il Cliente può richiedere un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni. Per le modalità di richiesta dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto nel paragrafo dedicato.

L'OFFERTA FIBRA

Il Servizio offerto è costituito dal servizio di connessione a Internet tramite fibra ottica: FTTH (con collegamento fino a casa del Cliente), oppure FTTC (con collegamento 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).
Il Servizio comprende, a titolo meramente esemplificativo, l'accesso e la navigazione su internet attraverso la connettività consentita dalla rete in fibra ottica a seconda del profilo di tecnologia che raggiunge l'indirizzo inserito in fase di verifica di copertura.
Con la sottoscrizione del modulo di attivazione, al Cliente verrà comunicata la data di appuntamento, se l'attivazione è condizionata all'intervento di un tecnico specializzato. L'attivazione del servizio è condizionata dal buon esito dell'installazione della linea dati.
Se il Servizio include un apparecchio terminale/modem (il "Dispositivo PostePay") fornito in comodato d'uso, la Società dispone di 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. Le condizioni e le caratteristiche di tale terminale/modem sono consultabili sul sito web della Società.
Il Cliente può, in ogni caso, usare un modem diverso, purchè omologato e tecnicamente compatibile, e comunque in linea con le

Ed. Giugno 2024

condizioni previste dalla Delibera AGCom n. 348/18/CONS; anche in tale caso, il Cliente potrà usufruire dei medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo.
Il Servizio è un servizio di sola connessione dati che non comprende l'accesso ai servizi su rete fissa di telefonia vocale al quale si rimanda a quanto sopra specificato per l'offerta voce.

Il servizio di migrazione linea dati
Il Servizio consente ad un Cliente che ha già una linea dati attiva di cambiare operatore del servizio di accesso-dati conservando la stessa infrastruttura di accesso al medesimo indirizzo.
Con il servizio di migrazione il Cliente potrà agevolare la procedura di installazione della nuova utenza cessando automaticamente il contratto con il precedente gestore al completamento della stessa.
Al termine della procedura di migrazione, l'eventuale servizio voce attivo con il precedente gestore sarà disattivato automaticamente con conseguente perdita della numerazione fissa ad esso associata (la numerazione telefonica eventualmente indicata nella richiesta di migrazione è impiegata per mera agevolazione nell'individuazione della risorsa tecnica e non è oggetto di portabilità).
La procedura tecnica di migrazione della linea dati prevede l'integrazione diretta dei sistemi di PostePay verso i sistemi degli Operatori Donating, di volta in volta interessati dal processo. Verificata l'integrazione dei sistemi, PostePay invia all'Operatore Wholesale la richiesta di attivazione linea dati con contestuale migrazione. L'Operatore Wholesale provvederà a comunicare l'esito del processo di migrazione a PostePay.
Nel caso in cui l'ordine di migrazione si concluda con un "KO per codice segreto errato", PostePay effettuerà un contatto con il Cliente per confermare l'esattezza dei dati necessari verificando il codice segreto tramite quanto riportato nell'ultima fattura dell'Operatore Donating.
Nel caso in cui l'ordine di migrazione si concluda con un "KO tecnico", PostePay provvederà ad avviare le opportune verifiche al fine di risolvere la problematica richiedendo al Cliente la conferma dei dati necessari a risottomettere la richiesta di migrazione linea dati.
Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la migrazione, PostePay provvederà a informare il Cliente, che dovrà procedere autonomamente a recedere dal contratto con il precedente gestore.
Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di migrazione linea dati, il Cliente può consultare le vigenti Condizioni del Servizio, disponibili anche sul sito web della Società e fornite al Cliente all'atto della richiesta di attivazione del Servizio stesso.

GLI IMPEGNI

TRASPARENZA TARIFFARIA
L'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti sia in modalità di abbonamento, sia in modalità prepagato avverrà secondo il profilo tariffario che sarà stato:
- prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione dell'offerta mediante sottoscrizione del relativo Modulo;
- eventualmente successivamente variato, su domanda del Cliente o dalla Società, nell'esercizio del proprio diritto di modifica unilaterale alle condizioni previste dalla vigente disciplina legale e regolamentare. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito web della Società o contattare il Servizio Clienti.

Tutte le informazioni commerciali, soprattutto quelle sulle condizioni economiche, vengono fornite in maniera chiara, trasparente, tempestiva e di facile accesso. Le informazioni sulle offerte PostePay, 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 ed il sito web della Società alla pagina relativa Trasparenza Tariffaria nel rispetto della Delibera n. 252/16/CONS per assicurare la comparabilità delle offerte.

MODALITÀ DI TARIFFAZIONE
La Società si riserva di applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al Servizio. In particolare è prevista la tariffazione:
- 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.

MODALITÀ DI PAGAMENTO
Per i servizi postpagati, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti indicati in fattura entro il termine ivi previsto. La fattura verrà emessa con cadenza bimestrale ed inviata, in modalità cartacea, all'indirizzo del Cliente, abitualmente 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. In questo caso, PostePay potrà applicare un contributo per le spese di spedizione. Qualora richiesto dal Cliente, la fattura sarà inviata digitalmente all'indirizzo mail comunicato dal Cliente ed in questo caso non saranno addebitati costi di spedizione.
Il pagamento dovrà essere effettuato secondo la modalità indicata in fattura e prescelta dal Cliente. Il Cliente potrà controllare il proprio saldo complessivo e avere informazioni sulla propria offerta chiamando gratuitamente il servizio di Assistenza ovvero attraverso il sito web della Società. La Società si riserva di definire ulteriori canali informativi e di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcuni in relazione a specifici prodotti e/o servizi.

INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI
Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione positiva del Cliente.
Previa manifestazione del consenso, la pubblicazione dei dati personali del Cliente negli elenchi abbonati avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, al Regolamento 2016/679/UE e al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy), nonché in conformità ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali (compresa ogni eventuale successiva modifica o integrazione). È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza richiedendo la modifica del consenso. Il modulo per la manifestazione del proprio consenso per l'inserimento delle informazioni nell'elenco abbonati è disponibile sul sito web della Società.

SERVIZI A SOVRAPPREZZO E INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA
Tramite la Carta SIM PosteMobile è possibile accedere ai servizi a sovrapprezzo o premium, che hanno in genere un costo maggiore rispetto ai servizi tradizionali (chiamate/SMS) e che sono addebitati sul credito telefonico oppure in fattura. Questi servizi a valore aggiunto non sono fruibili in caso di servizi di sola connessione dati da postazione fissa e consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati.
Il Cliente ha la possibilità di chiedere il blocco dell'accesso a specifiche numerazioni che erogano servizi a sovrapprezzo. La Società fornisce, attraverso il proprio Servizio Clienti e su apposita sezione del sito web della Società, le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione del blocco dei servizi a sovrapprezzo, ove applicabile in base al quadro regolamentare e normativo di riferimento e compatibilmente con quanto reso disponibile dal proprio operatore di rete.
Ai sensi dalla Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D.Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia dell'11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo

Ed. Giugno 2024

prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati.

QUALITÀ

PostePay garantisce annualmente il perseguimento degli obiettivi definiti sulla base di standard generali e dei livelli di qualità specifici per ciascuna tipologia di servizio offerto. In conformità degli indicatori di qualità da adottarsi nell'erogazione dei servizi individuati dalla regolamentazione vigente, PostePay pubblica sul proprio sito web (nell'area "per il Consumatore") e comunica periodicamente, nel rispetto delle Delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP, 23/23/CONS e 156/23/CONS, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità e ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.
Di seguito viene descritta l'infrastruttura specifica per ciascuna tipologia di servizio fornito ed i relativi indicatori di qualità, nonché gli indicatori del servizio di call center.

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE

Infrastruttura di rete mobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi wholesale, da un operatore di rete leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale. La rete si compone di una grande quantità di impianti tecnologici in grado di percepire la posizione del Cliente e di gestirne la mobilità, oltre che da una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, dalle stazioni radio base e da altri elementi specifici. Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il telefonino, all'interno del quale il Cliente dovrà inserire la Carta SIM PosteMobile. La copertura radioelettrica, resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall'insieme di più di tali stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette "celle". Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, all'operatore PostePay sono stati garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri tecnici internazionali, senza alcuna discriminazione tra clienti dell'operatore infrastrutturato ed i clienti PostePay.

Indicatori del servizio di telefonia mobile

La Società adotta i seguenti indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 23/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
Tempo di attivazione del servizio:

a) il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Accessibilità al servizio voce:

a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM;
b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS;
c) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;
d) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;
e) probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR).

Probabilità di mantenimento della connessione voce:

a) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
b) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
c) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
d) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
e) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR).

Reclami sugli addebiti:

a) in caso di servizi prepagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione;
b) in caso di servizi in abbonamento, 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:

a) la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

Infrastruttura di rete accesso a internet da postazione fissa

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.

Infrastruttura di rete del servizio di telefonia vocale erogato tramite rete radiomobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata 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 un operatore di rete leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale.
Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il terminale fisso all'interno del quale è inserita la Carta SIM PosteMobile. La copertura radioelettrica resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall'insieme di più di tali stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette "celle". Su ogni cella possono "lavorare" una serie assai ampia di telefoni in sessione di lavoro anche simultanea. Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, sono stati garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri tecnici internazionali, senza alcuna discriminazione tra Clienti dell'operatore di rete e Clienti di PostePay.

Indicatori del servizio di telefonia fissa

La Società adotta i seguenti indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 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.
Tempo di attivazione del servizio:

a) 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

Ed. Giugno 2024

giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Reclami sugli addebiti:

a) 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:

a) 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:

a) 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:

a) tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

La Società adotta i seguenti indicatori di qualità del servizio, come previsti dalla Delibera n. 79/09/CSP dell'AGCom.

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti di PostePay:

a) 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;
b) tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
c) 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 web della Società. Eventuali integrazioni o modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla Clientela e agli Enti competenti.

TUTELA

RECLAMI

Il Cliente può rivolgersi a PostePay per segnalare un disservizio ovvero per questioni attinenti all'oggetto, alle modalità o ai costi del Servizio ad esso erogato.

I reclami possono essere presentati, senza oneri aggiuntivi, alla Società tramite i punti di contatto riportati per ciascun Servizio nella presente Carta Servizi e sul sito web di PostePay.

Nel reclamo è necessario indicare sempre il numero di telefono e/o il codice cliente la cui segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, i riferimenti temporali degli eventi descritti.

Il cliente può chiedere, in ogni momento, informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al reclamo contattando il Servizio Clienti e avendo accesso diretto sugli operatori.

PostePay assicura la tracciabilità dei reclami presentati nelle forme previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Tempi di evasione dei reclami

La Società si impegna a gestire i reclami entro 45 giorni dal ricevimento informandone il Cliente. In caso di accoglimento del reclamo, PostePay indicherà i provvedimenti adottati per rimuovere la situazione segnalata. In caso di rigetto, PostePay fornirà risposta scritta motivata al reclamo, indicando gli accertamenti compiuti. Nel caso si ritenga necessaria l'acquisizione di informazioni o dati in possesso di società ed enti diversi dalla Società la richiesta sarà gestita entro 60 giorni dalla ricezione.

La Società si riserva, inoltre, di sospendere eventuali procedure di sollecito fino alla definizione della procedura di reclamo o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti.

INDENNIZZI

In caso di mancato riscontro al reclamo scritto entro i 45 giorni solari dalla ricezione, PostePay riconoscerà al Cliente un indennizzo:

- per le offerte in ambito telefonia mobile, pari a 2 Euro per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo (per giorni lavorativi s'intendono quelli dal lunedì al sabato esclusi festivi) fino a un massimo di 145 giorni solari dalla ricezione;
- per le offerte in ambito fisso, pari a 1,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo (per giorni lavorativi s'intendono quelli dal lunedì al sabato esclusi festivi) fino ad un massimo di Euro 300,00.

Nel caso in cui la Società in condizioni normali, non riuscisse a rispettare gli standard di qualità soprariportati, riconosce al Cliente un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio. In particolare, si precisa che per quanto concerne:

a) tempo di attivazione del servizio;
b) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso;
c) malfunzionamenti del servizio imputabili a PostePay;
d) ritardo nella Prestazione del servizio di MNP o del servizio di GNP nei casi previsti nella presente Carta Servizi.

Il Cliente per i disservizi di cui ai punti a), b) e c) potrà chiedere un indennizzo pari a 2 Euro al giorno per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 giorni lavorativi.

Il Cliente per i disservizi di cui al punto d) potrà chiedere un indennizzo pari a 2,5 Euro al giorno per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 50 giorni lavorativi (in caso d ritardo di MNP) e fino ad un massimo di 100 giorni lavorativi (in caso di ritardo del servizio GNP).

In ogni caso, gli indennizzi non sono comunque dovuto per ritardi o malfunzionamenti non superiori a 2 giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dei valori inerenti: velocità massime e normalmente disponibili, velocità minime, ritardo massimo di trasmissione dati, tasso massimo di perdita dei pacchetti è previsto un indennizzo di 2,5 Euro. Tali valori afferiscono ai profili tecnici di ciascuna offerta che prevede l'accesso a Internet da postazione fissa.

È possibile presentare esplicita richiesta di indennizzo in caso di mancato rispetto dei valori soprariportati risultante dalla misurazione certificata presentata ai sensi dell'art. 10 della Delibera 156/23/CONS qualora a fronte della seconda misurazione non risulti il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla prima misurazione.

Per il servizio prepagato, l'indennizzo verrà accreditato sotto forma di traffico senza scadenza riconosciuto sulla carta SIM PosteMobile prepagata, per il valore della somma dovuta a tale titolo. Per il servizio postpagato, l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'applicazione di uno sconto sulla fattura successiva pari all'importo dell'indennizzo.

La Società si riserva di indicare, di volta in volta, diverse modalità di riconoscimento dell'indennizzo nel rispetto della normativa regolamentare vigente applicabile. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo verrà corrisposto entro 90 giorni dalla chiusura del reclamo. Per il ritardo nella prestazione del servizio MNP l'indennizzo verrà corrisposto entro 30 giorni dalla richiesta del Cliente.

Indennizzi automatici

Ai sensi della normativa pro tempore vigente, qualora il Cliente riscontri: a) il ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto ovvero b) la sospensione senza l'eventuale preavviso del servizio, se contrattualmente previsto, potrà inoltrare la segnalazione attraverso le modalità riportate al precedente paragrafo.

La Società, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al precedente paragrafo. L'accertamento verrà effettuato entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente e la corresponsione dell'indennizzo, in via automatica, avverrà mediante uno sconto sulla prima fattura utile successiva all'accertamento in caso di servizio in abbonamento o mediante accredito di traffico telefonico in caso di servizio prepagato con avviso tramite SMS.

Se la somma da corrispondere è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a 100 Euro, è corrisposta

Ed. Giugno 2024

su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 30 giorni dall'emissione di tale fattura. Per le utenze prepagate la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro 60 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva.

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 358/22/CONS attraverso la piattaforma telematica Conciliaweb (conciliaweb.agcom.it). In alternativa, il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito da PostePay in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori secondo quanto stabilito dall' art.3, comma 2 lett. b) della citata Delibera 358/22/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 358/22/CONS.

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, dal D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy), nonché da quanto statuito da tutti i Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali di volta in volta emanati in materia.
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 specificato ed indicato nell'Informativa ai Clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, fornita in fase di sottoscrizione dei servizi e sempre disponibile anche sul sito web della Società.

PARENTAL CONTROL. SICUREZZA DIGITALE MINORI

In attuazione della Delibera AGCOM 9/23/CONS, i Clienti (con esclusione, dunque, dei Clienti business), possono attivare i 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 minorenne 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 e attraverso il Servizio Clienti 160.

AGEVOLAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI

PostePay si impegna a tutelare i Clienti con disabilità ed i Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. Per assicurare parità di accesso ed uguaglianza, PostePay prevede offerte caratterizzate da condizioni economiche agevolate a favore di categorie di clienti svantaggiate come previste dalla normativa regolamentare vigente.

PUNTI DI CONTATTO

Tutti i clienti possono ottenere informazioni e assistenza tramite il servizio di Assistenza in base alle diverse esigenze ed attraverso diverse modalità, come riportate nella tabella che segue. In conformità alla regolamentazione vigente, salvo per le chiamate dall'estero, anche in caso di accesso da altra rete, laddove precisato, il servizio è gratuito.

CONSUMER (tutte le offerte)	PUNTI DI CONTATTO
Self	**Poste.it** **PosteMobile.it** **App Postepay**
Social Network	**Facebook**
Servizio Clienti	**160** *Attivo tutti i giorni dalle 7 alle 24 per assistenza tecnica, commerciale e amministrativa.* *Ogni offerta ha un ramo di accesso dedicato. L'opzione che consente il colloquio con un operatore, per ciascuno dei rami, è posizionata attraverso tasto dedicato al primo livello dell'IVR.* *Attivo 24 ore su 24 in caso di furto o smarrimento.*
IVR Self	**40.12.12** *Per conoscere minuti e Giga residui del tuo piano tariffario, la data del rinnovo e il credito residuo chiama il numero gratuito 401212. Il servizio è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.*
Mail	Offerta Mobile: **info@PosteMobile.it** Offerta Fisso: **PosteMobilecasa@PosteMobile.it** Offerta Postecasa Ultraveloce: **Assistenzaclientifibra@postepay.it**
PEC	**AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it**
Fax	Offerta Mobile: **800.242.626** Offerta Fisso: 800**.160.909**
Casella postale	**3000, 37138 Verona**
Assistenza dall'estero	**0039 3711000160** *Il numero è gratuito dai Paesi dell'Unione Europea e dai Paesi della Area Economica Europea (EEA), per l'elenco completo visita il sito PosteMobile.it Dalle altre Zone Extra UE il costo è quello di una normale chiamata effettuata in roaming verso l'Italia, tariffe disponibili al sito PosteMobile.it*
Info roaming	**40.12.14** dall'Italia **0039 371.1000.214**. dall'estero. *Per informazione sui servizi roaming e tariffe dall'estero.*
Canali dedicati non udenti non vedenti	Offerta Mobile: mail: **utentidisabili@PosteMobile.it** Fax: **800.185.111** o dall'estero **+39 06.98682621** Sms: **40.71.164**, gratuito dall'Italia e dall'estero.
	Offerta Fisso: mail: **utentidisabili@PosteMobile.it** Fax: **800.185.111** Sms: **40.71.164**, gratuito dall'Italia e dall'estero.
	Offerta PosteCasa Ultraveloce: mail: **utentidisabili_fibra@postepay.it** Fax: **800.211.783**

BUSINESS (per Offerta Mobile)	PUNTI DI CONTATTO
Self	**Poste.it** **PosteMobile.it**
Servizio clienti	**800.800.160** *Numero verde attivo lunedì sabato 8-20 e 24 ore su 24 per furto/smarrimento.*
Mail	**clientibusiness@PosteMobile.it**
Pec	**AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it**
Fax	**800.074.470** *numero verde*
Casella postale	**2020, 37138 Verona**
Assistenza dall'estero	**0039 02.82.44.33.44** *La chiamata ha il costo di una normale chiamata dall'estero verso l'Italia.*

Ed. Giugno 2024