

**LA CARTA DEI SERVIZI DI
BT Enà Telecomunicazioni S.p.A.**

INDICE

1. La carta dei servizi	pag. 2
2. Chi è BT Enìa	pag. 2
3. I principi	pag. 3
4. Informazioni degli utenti	pag. 4
5. Gli strumenti di valutazione della qualità	pag. 6
6. La tutela	pag. 8
7. I servizi	pag. 10
8. I riferimenti	pag. 12
Allegato 1: obiettivi di qualità del servizio voce fisso	pag. 13
Allegato 2: : obiettivi di qualità del servizio di accesso ad internet	pag. 14
Allegato 3: Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lg. n.196 30 giugno 2003	pag. 15

1. La carta dei servizi

La carta dei servizi BT Enìa è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalla direttiva specifica 254/04/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito “Agcom”) e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da BT Enìa.

La presente carta dei servizi è inviata all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall’art. 2, comma 4b della direttiva 179/03/CSP.

La carta dei servizi è resa disponibile al contraente prima dell’esecuzione del contratto mediante indicazione (all’interno della documentazione di offerta proposta) dell’indirizzo web (www.btenia.it) presso il quale è possibile reperire la carta stessa. La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente. La carta dei servizi è resa disponibile ai clienti BT Enìa mediante indicazione in fattura dell’indirizzo web (www.btenia.it) presso il quale è disponibile la carta stessa o, in formato cartaceo, su richiesta del Cliente indirizzata al Servizio Clienti.

I contratti proposti da BT Enìa si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

BT Enìa informa l’Agcom ed i propri utenti delle variazioni ed integrazioni della carta dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Il servizio clienti BT Enìa, accessibile gratuitamente da rete BT Italia, BT Enìa, Telecom Italia e Vodafone tramite il numero 800 977977. Tale servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20 per l’assistenza commerciale; dalle 9 alle 18 per l’assistenza amministrativa, dalle 8 alle 20 per l’assistenza tecnica.

2. Chi è BT Enìa

BT Enìa, è uno dei principali operatori nel settore delle telecomunicazioni fisse e opera su Parma, Reggio Emilia, Piacenza e le rispettive Province. Grazie alla propria rete locale è in grado di offrire al territorio e alle imprese servizi innovativi per la trasmissione dei dati, della voce, delle immagini e tecnologie a larga banda per lo sviluppo delle applicazioni Internet e multimediali in tutti i settori industriali e in ambito sociale. BT Enìa (55% BT Itali, 45% Enìa) ha come oggetto sociale la creazione di una rete locale di telecomunicazioni e la gestione di servizi integrati,

digitali e innovativi sul territorio di Parma, Reggio Emilia, Piacenza e le rispettive Province. BT Enìa è il distributore esclusivo dei servizi BT Italia in Parma, Reggio Emilia, Piacenza e le rispettive Province.

BT Enìa ha sede legale a Parma, Strada S. Margherita 6/a.

Per ricevere maggiori informazioni su BT Enìa è disponibile il sito web www.btenia.it ed è altresì possibile contattare gratuitamente dalle reti BT Italia, BT Enìa, Telecom Italia e Vodafone il servizio clienti al numero 800 977977.

BT Enìa ritiene che i suoi primi tre doveri fondamentali siano :

- il rispetto e la valorizzazione delle persone,
- la soddisfazione del Cliente,
- la creazione di valore economico.

3. I principi

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

BT Enìa presta al pubblico servizi di telecomunicazione, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

In particolare, l'attività di BT Enìa, ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, rifiuta ogni forma di discriminazione.

Su tali principi BT Enìa basa inoltre l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura dei servizi, nonché delle norme regolatrici di settore.

3.2 Continuità

BT Enìa fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, BT Enìa adotta tutte le misure necessarie volte a minimizzare il possibile disagio ai Clienti. BT Enìa informa in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

BT Enìa garantisce il servizio gratuito di chiamate dirette a numeri di emergenza.

3.3 Trasparenza e cortesia

BT Enìa impronta il rapporto con i propri Clienti al rispetto della massima trasparenza e cortesia, agevolandone l'esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi. I dipendenti di BT Enìa, che hanno rapporti con il pubblico, anche soltanto via telefono o a mezzo posta, sono tenuti a comunicare il proprio nome e sono a disposizione dei clienti per ogni esigenza.

3.4 Partecipazione

Ciascun Cliente è invitato a comunicare memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio o del rapporto con i Clienti stessi. Ogni comunicazione giunta ad BT Enìa verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. BT Enìa si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni e suggerimenti telefonicamente oppure tramite posta ordinaria o per via telematica entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione.

3.5 Efficienza ed efficacia

BT Enìa persegue il continuo confronto e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee allo scopo di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri Clienti.

3.6 Diritto di scelta

BT Enìa ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente. A tal fine BT Enìa si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

4. Informazioni degli utenti

BT Enìa informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo

criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazione sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS dell'Agcom.

La documentazione di offerta relativa ai servizi di telecomunicazione sottoscritta dal Cliente contiene informazioni dettagliate con particolare riguardo a:

- Contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali.
- Condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite.
- Disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS dell'Agcom.
- BT Enìa, al momento della sottoscrizione del contratto, fornisce ai clienti la possibilità di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico, con l'opportunità di richiedere diversi livelli di riservatezza (vedi allegato 3). Per quanto concerne, poi, la modifica, l'utilizzo e la cancellazione dei dati personali si rimanda all'informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/03, rilasciata a tutti i clienti all'atto della sottoscrizione del contratto (vedi allegato 2). Le modalità di fornitura degli elenchi sono conformi a quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS dell'Agcom.
- Condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato ed, in particolare condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo.
- Condizioni di cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri clienti, previa notifica al Cliente stesso ai sensi dell'articolo 1264 c.c.
- Tempo di fornitura del collegamento iniziale.
- Indennizzi e rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente.
- Sintesi della procedura da seguire per i reclami.
- Sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS.

- Gli abbonati ai servizi BT Enìa hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

BT Enìa inoltre fornisce, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazione e le prestazioni supplementari.

BT Enìa, inoltre, prevede, a tutela dei diritti dei minori, modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente.

5. Gli strumenti di valutazione della qualità

5.1 Attivazione del servizio

BT Enìa si impegna a:

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio, anche tramite la pubblicazione di appositi opuscoli, facilmente comprensibili ed accessibili;
- attivare i servizi di telecomunicazione contrattualizzati con la massima sollecitudine; i tempi di attivazione dei diversi servizi di telecomunicazione offerti da BT Enìa sono indicati nella relativa documentazione di offerta;
- comunicare la data di attivazione del servizio qualora non sia possibile il rispetto dei termini comunicati, concordando con il Cliente tempi e modalità diversi di attivazione;
- ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad BT Enìa, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 6.2.

5.2 Irregolare funzionamento

BT Enìa si impegna a:

- mettere a disposizione dei clienti un servizio telefonico tramite il numero 800 977977, numero gratuito da rete BT Italia, BT Enìa, Telecom Italia e Vodafone, attivo per i servizi fissi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20 per l'assistenza commerciale; dalle 9 alle 18 per l'assistenza amministrativa, dalle 8

alle 20 per l'assistenza tecnica, il sabato dalle 9.00 alle 18.00, dal quale ricevere assistenza o informazioni sui servizi contrattualizzati;

- provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 72 ore, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti da BT Enìa o dalla Società Controllante BT Italia, come più precisamente indicato nei contratti;
- ove il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti sia imputabile ad BT Enìa, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 6.2.
- informare i Clienti in caso di interruzione della fornitura del servizio per interventi di manutenzione programmata. Se tale interruzione coinvolge un numero limitato di clienti, BT Enìa, con 3 giorni lavorativi di anticipo, comunica telefonicamente agli utenti coinvolti e concorda con gli stessi tale sospensione temporanea del servizio; se, invece, l'interruzione coinvolge un numero significativo di clienti, le modalità ed i tempi di interruzione vengono pubblicati sul sito internet BT Enìa con 5 giorni lavorativi di anticipo;
- far effettuare sondaggi e controlli periodici, a cura di qualificate società indipendenti, sul grado di soddisfazione dei Clienti circa la qualità del servizio fornito.

5.3 Informativa

BT Enìa si impegna a:

- informare adeguatamente e tempestivamente i Clienti delle eventuali modifiche delle modalità di accesso alla rete, che abbiano un impatto percettibile per i Clienti;
- mantenere operativo un sito Internet dedicato a soddisfare le esigenze di informazione dei Clienti;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il quale il Cliente possa chiedere informazioni utili sui servizi erogati e sulle relative condizioni economiche.

5.4 Tutela del diritto alla riservatezza

BT Enìa si impegna a:

- garantire la massima riservatezza delle informazioni fornite dai Clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso dell'interessato o la richiesta

delle competenti autorità, per finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

- garantire che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, come da informativa fornita a tutti i clienti ed allegata ai contratti BT Enà (vedi allegato 3).

5.5 Indicatori di qualità dei servizi

BT Enà utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa e di accesso ad internet da postazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 12 della delibera Agcom n. 254/04/CSP e negli allegati da 1 a 5 della delibera Agcom n. 131/06/CSP, con le precisazioni ivi contenute.

Per ciascun anno solare di riferimento BT Enà fissa i relativi standard ed, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'Agcom.

Tali standard sono riportati nell'allegato 1 e 2 della presente carta dei servizi, annualmente aggiornati e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

BT Enà pubblica una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard fissati per tali indicatori ed i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento; tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento; BT Enà invia contestualmente tale relazione all'Agcom, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

BT Enà, inoltre, effettua, dove previsto dalla delibera 254/04/CSP, 131/06/CSP anche una rilevazione semestrale.

BT Enà pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali ed annuali entro i termini previsti dalla delibera 254/04/CSP e comunica all'Agcom gli indirizzi delle relative pagine web.

6. La tutela

6.1 Rapporti con i Clienti

BT Enà attua ogni sforzo possibile per semplificare e ridurre al minimo gli adempimenti che i propri Clienti devono sostenere per usufruire dei suoi servizi. A

tale scopo, BT Enìa adotta procedure volte a semplificare il normale esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi da parte dei propri Clienti.

BT Enìa fornisce un servizio telefonico di assistenza, che risponde al numero 800 977977, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere chiarimenti nonché comunicare ogni possibile esigenza maturata dall'utilizzo del servizio. Tale numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, indirizzandoli ad BT Enìa Telecomunicazioni S.p.A. - Ufficio Reclami - via Traversetolo 36/A – 43100 PARMA, oppure chiamando il numero 800 977977, inviando un fax al numero 0521 496612, oppure una mail all'indirizzo di posta elettronica info@btenia.it.

BT Enìa garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso BT Enìa provvederà a comunicare l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, BT Enìa indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo cui poter presentare reclami e segnalazioni.

BT Enìa assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management).

In caso di controversia il Cliente ha il diritto di ricorrere alla procedura di conciliazione innanzi all'Agcom, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della Legge 31 Luglio 1997, n. 249 e della delibera 173/07/CONS e successive modifiche

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 n. 173/07/CONS e successive modifiche

6.2 Indennizzo

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile ad BT Enìa agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 5.1 e 5.2, il Cliente può

chiedere ad BT Enìa un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. L'importo dovuto a titolo di indennizzo sarà imputato nel primo ciclo di fatturazione utile. Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti di risarcibilità del danno subito per colpa grave di BT Enìa. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

7. I servizi

BT Enìa eroga ai Clienti un'ampia gamma di servizi di telecomunicazione, integrati e personalizzati, tra i quali si evidenziano in particolare:

- servizi voce su linee fisse
- servizi di trasmissione dati e accesso ad Internet,
- servizi a valore aggiunto,
- altri servizi e prodotti quali *outsourcing*, apparati, carte prepagate, connettività.

7.1 Consumi

BT Enìa fornisce a tutti i propri abbonati in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato cartaceo e/o elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Il suindicato dettaglio viene fornito con periodicità pari a quella di fatturazione.

BT Enìa prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, dandone avviso dell'abbonato.

7.2 Pagamento del servizio

BT Enìa si impegna a:

- inviare ai Clienti la fattura con almeno 15 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disagi causati da terzi;
- accettare come possibili modalità di pagamento, il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto (RID) o l'addebito su Carta di Credito. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili vengono

esplicitamente riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente;

- calcolare l'importo dovuto, per il traffico effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. La comunicazione di tale importo sarà accompagnata, a titolo gratuito, dalla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, nel rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza; i numeri chiamati verranno riportati, coerentemente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196:
 - con le ultime tre cifre oscurate, relativamente ai servizi di fonia uscente;
 - con la visualizzazione del solo distretto telefonico del numero chiamante, per i servizi di fonia entrante su numerazione non geografica.
- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati ad BT Enìa per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora il reclamo relativo agli importi addebitati sia fondato e il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, BT Enìa imputerà l'importo dovuto nel primo ciclo di fatturazione utile dopo l'accertamento;
- nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate;
- in caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico specificamente denunciato come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati.
- Qualora l'Autorità competente accerti che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati all'utente.
- nel caso in cui il contratto con il Cliente rivesta una particolare rilevanza, BT Enìa richiede l'emissione di una fidejussione. Inoltre, per i servizi a tariffa premio, laddove il traffico svolto risulti anomalo, BT Enìa blocca

Nella documentazione di fatturazione sono indicate:

- le modalità di pagamento e di ricorso;
- i riferimenti per accedere alle documentazioni relative ai piani tariffari di base dei servizi BT Enìa.

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione ad BT Enìa dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non sono in alcun caso imputati all'abbonato. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, BT Enìa si riserva la facoltà di richiedere all'abbonato il pagamento di interessi monetari in misura pari al tasso legale e comunque tale da non superare il tasso di soglia della legge 27 marzo 1996, n.108 (Disposizioni in materia di usura). Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, BT Enìa non pretende da questi alcun compenso in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. In tali casi, tutti i costi derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico di BT Enìa.

8. I riferimenti

BT Enìa mette a disposizione dei Clienti un servizio di informazioni ed assistenza operante dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.00 alle 18.00 tramite il numero 800 977977, raggiungibile gratuitamente dalle reti BT Italia, BT Enìa, Telecom Italia e Vodafone, ed un sito web all'indirizzo www.btenia.it. BT Enìa ha istituito un "Comitato Servizi", composto da qualificati tecnici dipendenti e preposto alla vigilanza del contenuto della presente Carta dei Servizi, alla valutazione dei risultati e alla verifica del livello di qualità dei servizi erogati e della soddisfazione del Cliente. Il Comitato terrà in debito conto ogni reclamo ricevuto, riguardante la presunta mancata osservanza delle disposizioni riportate in questa Carta.

ALLEGATO 1

**INDICATORI DI QUALITA' DI CUI ALLE DELIBERE N. 179/03/CSP E N.
254/04/CSP**

**OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA
VOCALE FISSA PER IL 2009**

In via di definizione

ALLEGATO 2

**INDICATORI DI QUALITA' DI CUI ALLE DELIBERE N. 179/03/CSP E N.
131/06/CSP**

**OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD
INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER IL 2009**

In via di definizione

ALLEGATO 3

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 Giugno 2003 e successive modifiche

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 Giugno 2003 denominato "Il Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora innanzi: "Codice Privacy"), BT Enia desidera fornirLe alcune informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali in relazione ai servizi di telecomunicazione elettronica a Lei forniti in forza del Contratto da Lei sottoscritto con BT Enia medesima (di seguito anche il "Contratto").

1 Fonti dei dati personali

a) I dati personali oggetto di trattamento sono comunicati di Sua iniziativa a BT Enia o altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di BT Enia ovvero da archivi privati o pubblici, nello svolgimento dell'attività d'impresa di BT Enia in ogni caso nel rispetto delle disposizioni di legge.

b) Per l'attivazione dei servizi e la gestione dei contratti, BT Enia potrà acquisire, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di centrali rischi private e/o di altre società del settore, le informazioni provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti).

Nell'ambito della consultazione di tali sistemi potranno essere acquisite anche informazioni frutto di elaborazioni statistiche con un giudizio sintetico sul Suo grado di affidabilità in base alle risultanze dei dati pubblici e dei dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società.

c) Inoltre, BT Enia potrà trattare i Suoi dati sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi ed utilizzando i dati relativi anche a ritardati o mancati pagamenti nell'ambito di contratti in corso o cessati.

2 Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico, da Lei forniti e/o acquisiti da BT Enia presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di BT Enia e dunque:

a. consentire la realizzazione di tutte le attività connesse, in maniera diretta e indiretta, all'esecuzione del Contratto di cui Lei è parte secondo quanto previsto dall'art. 24 del Codice Privacy. A titolo meramente esemplificativo, e non esaustivo, si indicano le seguenti finalità:

- accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica;
- trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto;
- realizzazione e manutenzione degli impianti;
- manutenzione e/o assistenza di collegamenti, prodotti e/o apparati, nonché consegna di prodotti e/o apparati;
- fatturazione dei canoni, del traffico e di eventuali servizi supplementari;
- fatturazione per conto terzi degli importi dovuti per le comunicazioni effettuate verso numerazioni non geografiche (es. 166, 892, 899, etc.) di titolarità di altri operatori;
- gestione di eventuali reclami e contenziosi.

b. prevenzione frodi e gestione dei ritardi o dei mancati pagamenti;

c. tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi, anche in nome e per conto di altri operatori titolari di crediti connessi alle chiamate verso le predette numerazioni non geografiche;

d. cessione del credito a società autorizzate;

e. invio di comunicazioni su richiesta di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza.

f. utilizzo, da parte di BT Enia, e in ogni caso in conformità con le Modalità di trattamento e conservazione di cui al punto 3) che segue, al fine di far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria. In tal caso i dati saranno trattati solo per queste finalità e comunque per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento;

Nel corso del rapporto contrattuale, i Suoi dati potranno essere inoltre oggetto di trattamento in relazione all'eventuale attivazione di servizi telefonici o telematici, anche tramite canale telefonico, ulteriori rispetto al contratto principale da Lei sottoscritto.

I predetti dati potranno, altresì, essere trattati in relazione alla Sua eventuale partecipazione a programmi a premio di BT Enia. Oltre che per le finalità sopra descritte, i Suoi dati personali potranno essere altresì trattati per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore.

3 Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, potranno altresì essere trattati da BT Enia per le seguenti ulteriori finalità:

- a) elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato;
- b) comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura;
- c) compiere attività dirette ed indirette di vendita e di collocamento;
- d) effettuare comunicazioni commerciali interattive;
- e) effettuare indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche;
- f) promuovere servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto;
- g) identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare Sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di BT Enia;
- h) inserire gli stessi negli elenchi clienti utilizzati da BT Enia a scopo di partecipazione a pubbliche gare e licitazioni private;
- i) inserire gli stessi negli elenchi clienti utilizzati da BT Enia al fine di predisporre presentazioni commerciali a terze parti (a titolo esemplificativo: presentazioni a potenziali clienti, convegni, workshop...)

4 Modalità di trattamento e di conservazione

Il trattamento è effettuato sia con strumenti cartacei sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da BT Enia e/o da terzi, di cui BT Enia può avvalersi, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. I dati sono conservati per i tempi prescritti dalle vigenti norme di legge.

In particolare i dati relativi al traffico, ovvero qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della fatturazione, saranno conservati ai fini di cui all'art. 123 del D.Lgs. 196/2003 per un periodo di sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale e l'adempimento agli obblighi civilistici in materia di scritture contabili. Inoltre, secondo quanto previsto dall'art.132 del D.Lgs. 196/2003 i dati relativi al traffico saranno conservati per il periodo previsto dalla normativa vigente per finalità di accertamento e repressione dei reati.

Le informazioni di cui al punto 1,b) che precede saranno utilizzate ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da BT Enia per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e comunque per un periodo di tempo non superiore a trenta giorni dalla consultazione.

Le informazioni di cui al punto 1,c) che precede saranno conservate, al fine della verifica di Sue future richieste di attivazione di nuovi servizi, per non più di due anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale.

5 Categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, regolamento o normativa comunitaria, oltre che dai dipendenti di BT Enia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo BT, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali BT Enia affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 2) e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al punto 3).

In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento. Ai Responsabili o agli Incaricati, eventualmente designati, BT Enia impartirà adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

I soggetti terzi sopra citati sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

- a) a persone fisiche e/o giuridiche di cui BT Enia si avvalga nell'esecuzione dei Servizi e/o per attività ad essi connesse;
- b) a società esterne anche estere per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito nonché ad altre società anche estere che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento e/o che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti. Tali trattamenti avverranno per i tempi necessari al perseguimento di detta finalità e i dati verranno conservati secondo i tempi di permanenza dei dati in uso nel settore delle centrali rischi private;
- c) all'Autorità Giudiziaria su richiesta della medesima per finalità di accertamento e repressione dei reati;
- d) a società del Gruppo BT quali BT Italia, BT PLC, BT Global Service, nonché a società controllate o collegate, che li utilizzeranno per le medesima finalità per le quali i dati sono stati raccolti da BT Enia;
- e) alla propria rete di vendita indiretta (agenti, etc.) e/o ai propri fornitori.
- f) a fornitori (es. call center) ai quali BT Enia affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela;
- g) a società che elaborano dati di traffico ai fini della fatturazione; nonché a società eventualmente incaricate della stampa e della spedizione di fatture e/o di altra documentazione ai clienti;
- h) all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), all'Autorità Giudiziaria ed ad ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

6 Trasferimento dei dati all'estero

Dato il carattere internazionale delle attività di BT Enia, i Suoi dati potranno essere esportati e trattati all'estero da soggetti situati sul territorio dell'Unione Europea e in paesi extra-UE per le finalità descritte ai punti 2 e 3 che precedono.

7 Natura del consenso

Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per la stipula e l'esecuzione del contratto e per gli adempimenti di obblighi di legge. La informiamo che in questo caso non è richiesto il consenso da parte dell'interessato. Un suo eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per BT Enia di fornirLe i Servizi richiesti. In relazione ai trattamenti di cui al punto 3 dell'Informativa, il consenso al trattamento dei Suoi dati è facoltativo e sempre revocabile. Tuttavia le segnaliamo che, in assenza del Suo consenso, non saremo in grado di fornirLe informazioni volte al miglioramento dei nostri servizi.

8 Diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy

In relazione al trattamento, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 del Codice Privacy, in particolare potrà richiedere e ottenere la conferma dell'esistenza presso BT Enia di Suoi dati personali e che tali dati vengano messi a Sua disposizione. Potrà inoltre richiedere e ottenere la cancellazione, la trasformazione, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi, nonché opporsi, per motivi legittimi, al trattamento in tutto o in parte per motivi di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato. In relazione al trattamento dei dati da parte di BT Enia S.p.A. Lei avrà facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy inviando le Sue comunicazioni al Servizio Clienti a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Servizio Clienti - BT Enia S.p.A., Strada Santa Margherita 6/A - 43100 – Parma, oppure via fax al Numero 0521-496612. Per maggiori informazioni è disponibile il numero verde del Servizio Clienti (800.977.977)

9 Informazioni sul Titolare, sui Responsabili e categorie degli Incaricati del trattamento di BT Enia

Il Titolare del trattamento dei Dati è BT Enia telecomunicazioni S.p.A – Strada Santa Margherita 6/A - 43100 PARMA. Il Responsabile del trattamento dei Dati è la Funzione Servizio Clienti.

Tutti i dipendenti BT Enia che accedono ai Suoi dati operano sotto la diretta autorità dei rispettivi Responsabili del trattamento, sono nominati Incaricati del trattamento dei dati personali secondo le prescrizioni vigenti del Codice Privacy ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

Reso edotto delle informazioni di cui sopra, il CLIENTE prende atto che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato direttamente o indirettamente, attraverso terzi, secondo quanto previsto dall'art. 23 del D.Lgs. 196/2003 e in conformità a quanto previsto dall'art. 123 dello stesso relativamente alle finalità necessarie alla gestione del Contratto.

Per ricevuta dell' Informativa il CLIENTE

Il CLIENTE fornisce altresì il consenso al trattamento dei propri dati personali per l'elaborazione degli stessi per le seguenti finalità:

- comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura;
- compiere attività dirette ed indirette di vendita e di collocamento;
- effettuare comunicazioni commerciali interattive;
- effettuare indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche;
- promuovere servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto;
- identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare Sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di BT Enia

SI NO

Data:

Per consenso il CLIENTE

Il CLIENTE acconsente all'inserimento dei propri dati negli elenchi clienti utilizzati da BT Enia a scopo di partecipazione a pubbliche gare e licitazioni private

SI NO

Data:

Per consenso il CLIENTE

Il CLIENTE acconsente, all'inserimento dei propri dati negli elenchi clienti utilizzati da BT Enia al fine di predisporre presentazioni commerciali a terze parti (a titolo esemplificativo: presentazioni a potenziali clienti, convegni, workshop...)

SI NO

Data:

Per consenso il CLIENTE

Il CLIENTE acconsente, inoltre, al trasferimento dei propri dati personali verso paesi non appartenenti all'Unione Europea secondo quanto previsto dal punto 5 dell'informativa.

SI NO

Data:

Per consenso il CLIENTE