



CARTA DEI SERVIZI

DI

NOATEL SPA



1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 successivamente recepita dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di Telecomunicazioni.

La presente Carta dei Servizi è integrata dalla Condizioni Generali di Contratto regolanti i rapporti tra NOATEL SPA ed i Fornitori di Servizi e tecnologie ovvero i Clienti.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.noatel.it, inoltre è attivo il numero verde 800 0782 82 per eventuali informazioni

2. DEFINIZIONI

Ai sensi e per gli effetti della carta dei servizi e delle garanzie, si intendono:

- *NOATEL SPA o NOATEL*: organismo privato di telecomunicazioni al quale sono riconosciuti, in forza di apposita licenza di telecomunicazioni, diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi incluso l'accesso agli Utenti alle NNG ad essa assegnate da parte delle competenti autorità;
- *Fornitore di Servizi o FS*: soggetto che fornisce agli Utenti i servizi cui si accede per il tramite dell'accesso alle NNG in essere sulla rete di NOATEL SPA;
- *Servizi*: tutto ciò di cui è possibile fruire od a cui è consentito l'accesso agli Utenti dopo aver acceduto alle NNG in essere sulla rete di NOATEL SPA;
- *Utenti*: persone fisiche e giuridiche – ivi compresi i consumatori – fruitori finali dell'accesso alle NNG in essere sulla rete di NOATEL SPA e, per il tramite di esse, ai servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. Costoro possono esser connessi alla rete di NOATEL SPA od a quella di altri operatori titolari di apposita licenza;
- *Clienti*: utenti connessi alla rete di NOATEL SPA;
- *OLO (Other Licensed Operator)*: altri soggetti titolari di licenza sul territorio italiano;
- *Autorità*: l'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni istituita con Legge 31.07.1997 n. 249;
- *Reclamo*: istanza mediante la quale l'Utente si rivolge direttamente all'organismo di garanzia per segnalare un disservizio o comunque una questione attinente l'oggetto, le modalità od i costi del servizio erogato.





3. L'OPERATORE

NOATEL SPA ha sede in Palermo, via Resuttana Colli n. 367 ed è Operatore dal 2003, con licenza individuale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale del 07/02/2001.

NOATEL SPA opera con prevalenza nell'ambito della fornitura di servizi erogati tramite numerazioni a tariffazione specifica.

4. I PRINCIPI

I principi a base dell'erogazione dei servizi di Noatel sono i seguenti:

- **Cortesìa:** ciascun Cliente ha rapporto diretto con Noatel ed ottiene tutte le informazioni di cui necessita, senza dilazioni e o imprecisioni. Parità di trattamento viene applicata a tutti clienti, senza distinzione di sesso, età, razza e religione. Vengono valutati tutti i reclami proposti e le risposte vengono fornite con estrema attenzione. Ogni richiesta del Cliente viene valutata e, laddove ritenuta tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile, viene accolta.
- **Trasparenza condizioni contrattuali:** le Condizioni Generali di Contratto sono valide per tutti indistintamente e presentano chiare indicazioni circa gli oggetti di contratto e le procedure di fatturazione e pagamento nonché nei termini di recesso/risoluzione contrattuale.
- **Continuità del servizio:** Noatel si impegna a fornire servizio tecnicamente attivo h24 e ad accogliere ogni richiesta di intervento tecnico tempestivamente. A tal fine è a disposizione il numero verde per assistenza tecnica 800 078283. I disservizi derivanti da cause di forza maggiore sono ripristinati entro il minor tempo possibile, compatibilmente con le conseguenze derivanti dalla causa; i disservizi programmati vengono svolti in ottica di minimizzazione del disagio per il Cliente.
- **Miglioramento continuo:** Noatel accoglie ogni nuovo spunto fornito dal Cliente per apportare modifiche alle procedure e/o offerte di servizio.
- **Tutela della riservatezza dei dati:** Noatel tutela la riservatezza dei dati sensibili e dei dati di traffico dei Clienti ponendo in essere tutte le azioni ritenute necessarie; a tal fine aggiorna annualmente il DPS.



5. GLI IMPEGNI

NOATEL SPA si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 078282** ed una casella di posta elettronica info@noatel.it, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 078283** ed una casella di posta elettronica support@noatel.it, al quale il Cliente può rivolgersi per segnalare disservizi e richiedere assistenza;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di NOATEL in via orale, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.



Dopo la presentazione del reclamo al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di NOATEL dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente, nonché il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto. NOATEL si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

NOATEL comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, NOATEL indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra NOATEL e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e suoi allegati, all'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS*, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 delle predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto l'indirizzo www.agcom.it.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi NOATEL, conformemente a quanto previsto dalla Delibera 95/08/CONS, si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

NOATEL garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità. Il Cliente è stato informato da NOATEL che i propri dati personali saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto. Il trattamento dei dati da parte di NOATEL garantirà la massima riservatezza e tali dati non





verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici. L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di NOATEL, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore. Il Cliente è inoltre che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di NOATEL ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di NOATEL, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da NOATEL, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di NOATEL che si occupano della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di NOATEL. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

8. SERVIZI

8.1. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO

NOATEL offre il servizio di telefonia fissa in modalità CS (Carrier Selection). I tempi di attivazione del servizio variano tra i 7 e i 10gg dalla ricezione da parte di NOATEL dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo).

8.2. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

NOATEL propone due diversi servizi per l'accesso ad internet:

I tempi di attivazione del servizio variano tra i 30 e i 45gg dalla ricezione da parte di NOATEL dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di



accesso terzo).

DIAL UP: Fruibile su tutto il territorio nazionale su un numero 702 xxxx xx di titolarità NOATEL.

ADSL: Per Clienti con linea telefonica attiva ed utilizzata, in un'area coperta, secondo fattibilità tecnica valutata da NOATEL.

8.3 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE

Le numerazioni non geografiche sulle quali NOATEL offre servizi sono le seguenti: 800, 84x, 199, 178, 166, 89x, 70x e decade 4, disciplinati dall'AGCOM con delibera 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni e integrazioni (9/03/CIR e 26/08/CIR) e dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06.

L'offerta NOATEL di servizi su tali numerazioni è subordinata al rispetto della normativa vigente di settore, cui appartengono le delibere sopra richiamate.

NOATEL garantisce inoltre che tali servizi vengono espletati con particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché al rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Le disposizioni contenute nella presente Carta delle Garanzie e dei Servizi costituiscono parte integrante dei contratti in essere tra NOATEL, FS ed OLO, i quali tutti sono vincolati al loro rispetto.

Essi sono, altresì, informati delle responsabilità civili e penali che rispettivamente assumono circa le false informazioni fornite e/o in ordine a qualunque atto illecito risulti posto in essere nell'erogazione e nella fruizione dell'accesso alle NNGS ed ai Servizi.

I menzionati soggetti sono tenuti ad osservare ed a vigilare circa il rispetto di quanto previsto in seno alla presente Carta delle Garanzie e dei Servizi. Anche gli utenti potranno segnalare il mancato rispetto delle disposizioni di cui alla presente.

8.3.1 OBBLIGHI DI NOATEL E DEI FS

NOATEL riconosce – al pari degli FS operanti sulle NNGS di proprietà della prima – la necessità di perseguire la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale.

In particolare, NOATEL e gli FS intendono tutelare:

- Il rispetto della dignità umana sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita ad origine, etnia, stato sociale, religione, sesso, stato di salute, forma di handicap ed idee professate;
- La protezione degli Utenti, ed in particolare dei minori, mediante rifiuto di tutte le forme di sfruttamento – anche e soprattutto a sfondo sessuale – e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la credulità degli stessi minori;
- Il rispetto della sensibilità dei minori mediante cautele particolari e specifiche nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi;



- La tutela dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale mediante l'utilizzazione delle modalità volte a non incoraggiare, neppure in forma indiretta o casuale, il compimento di reati ed in particolare l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività delinquenti.
- L'accesso ai Servizi avviene esclusivamente tramite le NNGS in essere sulla rete di NOATEL SPA e l'Utente è informato, prima dell'inizio della tassazione, mediante un messaggio gratuito attestante in modo esatto il costo del servizio di tal che, qualora lo ritenga, l'Utente possa interrompere la chiamata senza alcun addebito;
- I Servizi non devono avere ad oggetto la fornitura di informazioni o prestazioni errate, inesistenti o non rispondenti al vero e non devono indurre l'Utente in errore a causa di omissioni, ambiguità od esagerazioni non palesemente riconoscibili come tali;
- Per le informazioni o prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di variazioni nel corso del tempo ed, in particolare nel corso delle ventiquattrore, i Servizi devono contenere l'indicazione della data e dell'ora cui risale l'aggiornamento;
- I Servizi che offrano informazioni o consulenze, citando opinioni di esperti e specialisti o comunque basandosi sulla autorevolezza di dette opinioni, devono indicare chiaramente all'inizio del Servizio l'identità, la qualifica professionale, l'iscrizione all'Ordine Professionale e l'eventuale carica ricoperta dall'esperto o specialista. Tale indicazione deve comunque essere fornita nel rispetto delle norme deontologiche che vietano, per alcune categorie, qualsiasi forma di pubblicità;
- I Servizi sono resi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In tali ipotesi, NOATEL si impegna ad informare gli Utenti in anticipo e con modalità adeguate con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e dell'eventuale punto di contatto per acquisire informazioni.

8.3.2 RESPONSABILITÀ DEI FS E SALVAGUARDIA DEI DIRITTI DI NOATEL

Gli FS si impegnano, appena venuti a conoscenza, ad eliminare ed immediatamente rimuovere i contenuti a carattere illecito presenti all'interno dei servizi erogati o comunque di quegli altri il cui tenore sia tale da ledere i contenuti della presente carta.

Il mancato rispetto delle superiori condizioni potrà essere segnalato a NOATEL SPA dagli FS, dagli Utenti, dagli OLO, dall'Autorità Giudiziaria, dal Ministero delle Comunicazioni e dall'Autorità Garante.

L'FS è tenuto ad assicurare che i Servizi erogati siano conformi alle condizioni tutte sopra riportate nonché alla descrizione del Servizio offerto.

L'FS medesimo è tenuto a vigilare affinché il Servizio erogato rispetti integralmente le disposizioni di cui alla presente carta dei servizi, assumendo presso di sé ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali violazioni al riguardo, da chiunque eventualmente immesse.

NOATEL SPA, poiché unicamente responsabile dell'accesso degli Utenti alle NNG, si riserva comunque ed





in qualsiasi momento la facoltà di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso della propria degli stessi a quei Servizi in ordine ai quali siano stati ravvisati utilizzi impropri e, comunque, la violazione della presente Carta delle Garanzie e dei Servizi.

9. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

NOATEL fornisce informazioni riguardo alla disponibilità e alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere e provvedimenti dell'Autorità Garante per le Garanzie nelle Telecomunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori. NOATEL potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

NOATEL potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, NOATEL potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del CLIENTE, il servizio in modo totale o parziale. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di NOATEL e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Tale pratica potrà essere applicata da NOATEL anche nei confronti di utenti clienti di altre reti di accesso.

Prima della sospensione del servizio, NOATEL contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Laddove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente NOATEL avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da NOATEL. Il Cliente è informato del fatto che, nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni per servizi a sovrapprezzo, ferme le azioni ordinarie, il servizio non potrà essere sospeso fintantoché NOATEL non avrà verificato, previo riscontro con il Cliente, la riferibilità o meno allo stesso delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di NOATEL conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

NOATEL SPA

