



CARTA DEI SERVIZI GLOBAL COM BASILICATA S.R.L.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta da Global Com Basilicata S.r.l. (“Global Com”) in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP e s.m.i., in materia di qualità e carte dei Servizi di comunicazioni elettroniche.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura Servizi (“Condizioni Generali”), che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela (“Clienti e/o Clientela”), all’offerta commerciale (“Offerta”) con cui Global Com propone i propri Servizi, la proposta (“Proposta”) con cui il Cliente domanda l’attivazione dei Servizi di comunicazioni elettroniche offerti da Global Com (“Servizio/i”), gli allegati, anche tecnici che descrivono il Servizio o prestazioni accessorie relative al Servizio stesso.

La Carta dei Servizi risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Global Com stessa ed i Clienti. La Carta dei Servizi di Global Com vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Global Com assume nei loro confronti.

LA CARTA DEI SERVIZI GLOBAL COM BASILICATA S.R.L.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre parti:

- 1. Principi Fondamentali che ispirano la prestazione dei servizi offerti**
- 2. Rapporti tra Global Com e i Clienti**
- 3. Parametri di qualità dei servizi offerti.**
- 4. Strumenti a disposizione dei Clienti per la Tutela dei loro diritti.**

La Carta dei Servi è anche disponibile on-line sul sito www.globalcombasilicata.it



1. I Principi Fondamentali

Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Global Com fornisce il servizio di comunicazioni elettroniche ai Clienti (consumatori e non) rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Global Com ispira i propri comportamentinei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le Condizioni Generali e specifiche di erogazione dei Servizi come la normativa di riferimento.

Continuità

Global Com si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del Servizio, Global Com si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare i disagi arrecati al Cliente. I servizi di Global Com vengono alimentati tramite energia elettrica pertanto non si potranno in nessun caso addebitare a GlobalCom eventuali interruzioni del gestore elettrico.

Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere a Global Com le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerire ed inoltrare reclami. Global Com esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei Servizi forniti.

Cortesìa e Trasparenza

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira Global Com nella gestione del rapporto con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui Servizi offerti e sull'azienda.

Efficienza ed Efficacia

Global Com fornisce il Servizio secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità delle Comunicazioni

Global Com si impegna ad informare il pubblico circa i Servizi e le relative tariffe, nonché le tecniche di fornitura del servizio utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

2. Rapporti tra Global Com e i Clienti



Informazioni ai Clienti

Global Com assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei Servizi. In tale ottica, si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Assistenza Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;
- **fornire ai clienti consumatori servizi di controllo parentale ovvero filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico superiore agli anni diciotto. In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Global Com mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di controllo parentale tramite l'Area Riservata disponibile al seguente link (inserire). Guide operative sulla modalità di configurazione, attivazione e disattivazione del sistema sono disponibili al link: (inserire).**
 1. Il Cliente prende atto che Global Com non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.
 2. Qualora il Cliente usufruisse di un router di propria libera scelta, è quest'ultimo a dover correttamente configurare i DNS per il filtraggio dei contenuti, in questo caso, Global Com offre gli indirizzi dei server DNS da impostare.

Con riferimento a tale ottica informativa, Global Com informa i Clienti tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei Servizi. In particolare, il Cliente accetta ogni modifica dei Servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro 60 giorni da tale comunicazione, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Global Com mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso, il singolo Servizio o il contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Global Com della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica si considererà accettata.



Corrispettivi e Fatturazione

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Global Com gli importi sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente.

La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID).

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Global Com di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Global Com gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Global Com non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Global Com alle coordinate fornite dal Cliente, entro 15 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di Global Com ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

Durata e Recesso

Il Contratto ha efficacia dalla sua stipula alla data di scadenza indicata al momento della sottoscrizione, se nulla è indicato il rimando è alle Condizioni Generali. Qualora il Cliente intenda recedere dal contratto, dovrà inoltrare comunicazione scritta inviarsi tramite Raccomandata A.R. al Servizio Clienti. Le condizioni del recesso, i costi di disattivazione e le restituzioni sono stabilite nel contratto o demandate alle Condizioni Generali, resta inteso che le condizioni particolari stabilite con il Cliente prevalgono sulle generali.

Blocco permanente di chiamata

I Clienti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere all'Assistenza Clienti di Global Com. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Global Com a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.





3. I parametri di qualità del servizio

Tempo di attivazione del Servizio in aree coperte e già attivate

Global Com si impegna ad attivare il Servizio (nello specifico, internet da postazione fissa e telefonia fissa) entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Global Com della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Global Com. Nel caso il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Global Com si impegna a rendere noti al Cliente, con ogni mezzo di comunicazione, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione, è esclusa ogni responsabilità di Global Com. Solo nei casi di ritardi imputabili a Global Com saranno dovuti gli indennizzi di cui all'omonimo paragrafo "Indennizzi".

Tempi di risoluzione di guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di comunicazioni elettroniche, Global Com si impegna a prendere in carico il problema entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione del disservizio. Tempo massimo per il ripristino del servizio 6 giorni lavorativi, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a causa di forza maggiore nei quali Global Com ripristinerà il servizio con la massima celerità possibile ma senza garantire le tempistiche di cui sopra.

Nei casi in cui Global Com non rispetti i termini di cui sopra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'omonimo paragrafo "Indennizzi".

Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione prolungata del Servizio, Global Com avviserà i Clienti con 5 giorni di anticipo. Global Com si attiverà, in ogni caso, per arrecare ai Clienti i minori disagi possibili.

Indennizzi

Le richieste di indennizzi dovranno pervenire al Servizio di Assistenza Clienti Global Com (punto che segue) citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi (sia in caso di malfunzionamenti che in caso di ritardo) sono stati causati o, comunque, siano di responsabilità di Global Com. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o, comunque, ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Global Com, compreso l'operatore della gestione della rete.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, Global Com corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente.

Per ogni fondata contestazione, Global Com, salvo diversamente indicato nelle condizioni particolari di contratto, applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.



Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Global Com utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 131/06/CSP e s.m.i. dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Servizio di Assistenza Clienti

Global Com garantisce un servizio di assistenza tecnico telefonico al numero 097321008 attivo dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 19,00 (esclusi i giorni festivi o di chiusura programmata)

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il Servizio di Assistenza Clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail all’indirizzo assistenza@globalcombasilicata.it o Whatsapp al 3510651640



- Materiale informativo inviato direttamente al Cliente

- Servizi informativi sul sito web www.globalcombasilicata.it
- Manifesti e materiale pubblicitario
- E-mail

4. Strumenti a disposizione dei Clienti per la Tutela dei loro diritti.

Reclami

Qualora il Cliente ritenga che Global Com Basilicata srl non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

Global Com Basilicata srl Servizio Assistenza Clienti

P.zza IV Novembre 1/2 – 85042 Lagonegro (PZ) Tel. 0973 21008

Indirizzo e-mail : assistenza@globalcombasilicata.it

Global Com si impegna a fornire al Cliente un riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

Nel caso in cui il reclamo riguarda fatti di particolare complessità che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Global Com Basilicata srl, entro detto termine, informa il Cliente sulla stato di avanzamento della pratica. In caso di rigetto del reclamo Global Com Basilicata srl risponderà al Cliente per iscritto.

Tentativo obbligatorio di risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra Global Com e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma “Conciliaweb” prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

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 Global Com 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.

Tutela dati personali

Global Com garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”). In

particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai propri recapiti.

Inserimento nella base dati unica

Global Com si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Global Com provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Global Com e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

