



Alpsim

MVNO

Air Time Reseller



CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE DEI CLIENTI PRIVATI E BUSINESS

(di seguito definita “Carta” o “Carta dei Servizi”)

PARTE PRIMA

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Che cosa è questa Carta
- Art. 3 A chi si applica
- Art. 4 I nostri principi
- Art. 5 Assistenza
- Art. 6 Servizi chiari e sempre aggiornati
- Art. 7 Servizi in caso di emergenza

PARTE SECONDA

La qualità secondo noi

- Art. 8 Attivazione del Servizio
- Art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base Art.
- 10 Addebiti e reclami
- Art. 11 Fatturazione e pagamento
- Art. 12 Documentazione del traffico
- Art. 13 Riservatezza delle fatturazioni
- Art. 14 Le risposte alle domande dei Clienti
- Art. 15 Garanzie di qualità
- Art. 16 Informazioni ai Clienti
- Art. 17 Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 18 Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente
- Art. 19 Trattamento del credito residuo per carte prepagate
- Art. 20 Mancato pagamento e frodi

PARTE TERZA

La tutela

- Art. 21 In caso di controversie
- Art. 22 Trattamento dati personali
- Art. 23 Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni
- Art. 24 La proprietà intellettuale e industriale
- Art. 25 Procedure di reclamo
- Art. 26 Indennizzi
- Art. 27 Vigilanza
- Art. 28 I diritti di ALPSIM
- Art. 29 Il commercio elettronico e pagamenti elettronici
- Art. 30 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti
- Art. 31 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione
- Art. 32 I nostri principi in pillole



PARTE PRIMA

Art. 1 - Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, in conformità e nel rispetto delle Delibere n. 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n. 580/15/CONS, n. 252/16/CONS, n. 203/18/CONS, 347/18/CONS, n. 292/18/CONS, 348/18/CONS, n. 125/19/CONS, n. 10/21/CONS, n. 104/21/CONS e n. 390/21/CONS, del Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche per fini benefici di utilità sociale, del Codice di Condotta per la fornitura del servizio di messaggistica aziendale tramite indicatori alfanumerici alias e del Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche in favore dei partiti politici, si definiscono:

ALPSIM, brand commerciali di ALPSIM S.R.L., per l'offerta di Servizi di comunicazioni elettroniche al Cliente Consumer e Business.

Quanto previsto dalla presente Carta come riferito a ALPSIM implica un impegno di ALPSIM S.R.L., Società con sede legale a Merano (Bolzano), in Via Luis Zuegg 62, autorizzata ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 207/2021 che ha modificato il D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) all'erogazione dei servizi di comunicazioni mobili e personali e di servizi su rete fissa; ALPSIM S.R.L. adotta il presente documento denominato Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela nella erogazione dei servizi e prestazioni attuate con il brand ALPSIM.

Questa Carta si applica a ogni tecnologia offerta dall'operatore, sino a modifica espressa.

SERVIZI:

1. Servizi Base: Servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard. I Servizi Base sono il Servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), e il Servizio dati (navigazione internet).
2. Servizi di Trasporto: Servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare Servizi dati a commutazione di circuito e Servizi dati a commutazione di pacchetto, tra i quali il Multimedia Messaging Service.
3. Servizi Supplementari o Accessori: Servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto in quanto non possono essere offerti indipendentemente da essi. Un Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: la presentazione dell'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il Servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito web www.alpsim.it, nonché presso i punti vendita autorizzati. Sono Servizi supplementari anche le chiamate o SMS verso numerazioni a sovrapprezzo, ovvero gli acquisti di beni digitali, quali ticketing per trasporti locali, parcheggi, o contenuti digitali reperiti su rete internet.
4. Servizio Fisso: Servizio di comunicazione su rete fissa in fibra ottica (F), in fibra misto rame o fibra misto radio (FR) e in solo rame (R) che comprende servizi di telefonia vocale di rete fissa e/o servizi di accesso ad Internet su protocolli standard.

CLIENTE

La persona fisica, giuridica o ditta individuale che materialmente utilizza i Servizi.

FORNITORI

Le società o le persone fisiche diverse da ALPSIM S.R.L. che offrono Servizi, contenuti e applicazioni, tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.

PORTABILITÀ DEL NUMERO

Servizio che consente ad un Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile o fisso, continuando a mantenere lo stesso numero di telefono.

Art. 2 - Che cosa è questa Carta

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nelle Delibere richiamate nel predetto Art. 1- Definizioni, esprime la volontà di ALPSIM S.R.L. attraverso l'offerta ALPSIM di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per ALPSIM.

Art. 3 - A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di ALPSIM con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi di ALPSIM S.R.L., quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi.

I FORNITORI

ALPSIM si impegna a proporre ai Fornitori il rispetto delle disposizioni della presente Carta nei singoli accordi sottoscritti e chiedono ai propri Fornitori che si impegnino a non consentire a terzi estranei di modificare autonomamente i contenuti dei Servizi offerti. In caso contrario, i Fornitori saranno ritenuti responsabili quando tale modifica determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete di ALPSIM S.R.L. o dei Servizi che su questa transitano. I Fornitori sono informati sulle responsabilità civili e penali che si assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei Servizi.

I CLIENTI

ALPSIM invita i propri Clienti a partecipare alle attività di controllo e di vigilanza sul rispetto di quanto stabilito da questa Carta, segnalando fatti o situazioni che non ne rispettano i principi. A tal fine, ALPSIM si impegna a diffondere la conoscenza di questa Carta e a trattare gli argomenti in essa contenuti in modo chiaro, corretto e sintetico, perché sia un reale strumento di tutela dei Clienti. Una copia di questo documento è consultabile sul sito Internet www.alpsim.it.



Art. 4 - I nostri Principi

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione ALPSIM si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. ALPSIM si impegna in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. ALPSIM assicurano la realizzazione dei presenti principi, attraverso un trattamento adeguatamente diverso per situazioni tra loro diverse, facendo riferimento a criteri oggettivi.

TUTELA DELLA DIGNITÀ UMANA, DEI MINORI E DELL'ORDINE PUBBLICO E DEGLI INTERESSI DELLA COLLETTIVITÀ

ALPSIM rispetta la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate. ALPSIM tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli.

ALPSIM non offre servizi VAS in abbonamento, ossia a sovrapprezzo. Sono offerti da ALPSIM su tutte le utenze mobili i servizi Carrier Billing, SMS bancari, mobile ticketing – ad esempio di biglietti per trasporto pubblico, parcheggi, ecc.- televoto, charity SMS su numerazione 455, donazione ai Partiti, servizi postali privati e quelli rientranti nel servizio universale postale, servizi elettronici di recapito certificato e servizi di posta elettronica certificata.

ALPSIM si impegna ad eliminare, appena ed ove ne vengano a conoscenza, contenuti e Servizi di carattere inequivocabilmente illecito, ferma restando in via di principio la loro impossibilità a conoscere autonomamente detti contenuti.

CONTINUITÀ

ALPSIM offre un Servizio di comunicazioni elettroniche operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, ALPSIM adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore secondo quanto indicato all'art. 9.

PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere inoltrate al centro di Assistenza Clienti, contattabile al numero 0473270284 per i clienti con attive offerte Consumer e offerte Business.

ALPSIM acquisisce periodicamente le valutazioni dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

ALPSIM si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

In tale ambito, ALPSIM espleta una funzione attiva di controllo e verifica sulle piattaforme impiegate nella gestione di tutto il ciclo di vita dei propri Servizi. Tali controlli, costantemente aggiornati, impiegano la massima diligenza nell'applicazione di efficaci misure anti hacking e di prevenzione di qualsiasi forma di malpractice, in linea con la naturale evoluzione tecnologica del mercato di riferimento.

DIRITTO DI SCELTA

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia disciplinata in modo preventivo ed espresso aderendo ai principi regolamentari vigenti.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici ed accessibili, analoghe a quelle utilizzate per l'attivazione. Per i clienti con attive offerte Consumer e Business, per telefono al 0473270284, per via telematica, tramite mail all'indirizzo customers@alpsim.it, con PEC all'indirizzo customers.alpsim@pec.it o con raccomandata contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma.

Per i clienti con attive offerte Business, il diritto di recesso può essere esercitato per telefono al 0473270284, per via telematica, tramite mail all'indirizzo customers@alpsim.it, con PEC all'indirizzo customers.alpsim@pec.it o con raccomandata contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale/ragione sociale e partita Iva se cliente business) dell'intestatario/legale rappresentante/delegato dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma. Per puntuali dettagli, si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto.

USO DI SISTEMI BASATI SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE

ALPSIM studia con attenzione l'evoluzione della disciplina dei sistemi di Intelligenza artificiale (IA) e ove possibile ne anticipano l'attuazione al fine di tutelare la centralità dell'essere umano e di ottenere il massimo vantaggio sostenibile dai sistemi di IA.

TRASPARENZA DEI PREZZI

Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da ALPSIM che, nel rispetto della Delibera 252/16/CONS, pubblica sul proprio sito la pagina di trasparenza tariffaria per assicurare la comparabilità delle offerte. Sul sito web www.confrontaofferte.agcom.it, inoltre, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso ad Internet degli operatori di comunicazione elettronica. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto: a) direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente alla sezione dal portale mobile, compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; b) accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti sul sito web www.alpsim.it, compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; c) contattando il Customer Care al numero, 0473270284 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 0473270284 per i clienti con attive offerte Business; d) nel caso di utenti con carta prepagata, telefonando al 0473270284, per l'accesso ad un Servizio vocale automatizzato, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente. Nel caso di abbonamento il servizio è offerto telefonando al 0473270284, e per le aziende telefonando al 0473270284.

Art. 5 - Assistenza

Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diversi canali di comunicazione sia per clienti Consumer che Business.

L'Help desk con operatore diretto è attivo per tutti i canali dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15 alle 19, il sabato dalle 09:00 alle 13:00.

Il servizio clienti è per tutti, clienti e non.

WHATSAPP

Tramite comunicazione scritta, attraverso Whatsapp al numero +39 392 5700200



MAIL

Tramite comunicazione scritta alla casella mail info@alpsim.it

TELEFONO

Attraverso chiamata voce al numero 0473270284, seguendo la voce guida oppure parlando direttamente con un operatore negli orari di apertura al pubblico.

Art. 6 - Servizi chiari e sempre aggiornati

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento. I servizi preattivati al momento dell'attivazione della SIM sono segnalati al Cliente sia nelle eventuali brochure commerciali che in un'apposita sezione del sito web.

Art. 7 – Servizi in caso di emergenza

SERVIZIO IT-ALERT

Ai sensi dell'Art. 28 del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito con legge 14 giugno 2019, n. 55, ALPSIM garantirà ai propri Clienti la fruizione del "servizio IT-alert" inteso come sistema di allarme pubblico che trasmette, ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione. Il "messaggio IT-alert" è definito come messaggio inviato, attraverso un Servizio di Cell Broadcast Service, dalle componenti del Servizio nazionale della Protezione Civile.

FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI

Visto l'interesse del Dipartimento della Protezione Civile (DPC) di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica in caso di emergenza e necessità nelle aree colpite da emergenze nazionali, e al fine di agevolare il lavoro del DPC con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, ALPSIM garantisce ai propri Clienti la fruizione del servizio di FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI inteso come il servizio di invio, sul territorio nazionale, in presenza di situazioni di emergenza, di SMS verso gli utenti che si trovano nell'area di crisi. Il servizio è reso da ALPSIM a fronte di una comunicazione del DPC relativa a situazioni di emergenza. Il DPC, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per i Clienti, diffuse attraverso brevi messaggi di testo (SMS).

SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA

In considerazione dell'interesse generale di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica per meglio fronteggiare le diverse situazioni di crisi all'estero e al fine di agevolare il lavoro dell'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, ALPSIM garantisce ai propri Clienti la fruizione del "SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA" inteso come il servizio di invio delle comunicazioni (SMS) riguardanti le situazioni di emergenza, e le comunicazioni informative, nel caso di particolari eventi che possono vedere la partecipazione di un consistente numero di italiani all'estero. L'Unità di Crisi, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per Clienti e Utenti che abbiano attivato schede telefoniche sul territorio nazionale, utilizzatori del servizio telefonico mobile all'estero, tramite il servizio di roaming internazionale, che si trovano in aree di crisi.



PARTE SECONDA

La qualità secondo ALPSIM

Art. 8 - Attivazione del Servizio

ALPSIM si impegna ad attivare, per i Clienti, il Servizio voce/dati mobile e i relativi Servizi Base entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta di contratto da parte di ALPSIM o alla consegna della SIM.

ALPSIM, per il servizio di telefonia fissa, si impegna a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di ALPSIM concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a ALPSIM, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

Art. 9 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base

ALPSIM si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione.

ALPSIM si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione.

Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile.

ALPSIM, inoltre, si impegna a risolvere malfunzionamenti derivanti da eventuali attacchi informatici nel più breve tempo possibile e, comunque, nel rispetto di quanto stabilito dal DM 12 12 2018 "Misure di sicurezza ed integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi".

ALPSIM è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di competenza di ALPSIM eventuali guasti del terminale/modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

Art. 10 - Addebiti e reclami

I Clienti con attive offerte Consumer e Business hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 0473270284), tramite comunicazione scritta attraverso il canale WHATSAPP al numero +393925700200, con lettera raccomandata A/R all'indirizzo ALPSIM, Via Zuegg 62 - Merano(BZ) 39012, tramite mail alla casella info@alpsim.it oppure tramite PEC all'indirizzo customers.alpsim@pec.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

In tali casi, se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, ALPSIM si riserva la possibilità di sospendere per la sola quota parte contestata il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, ALPSIM comunicheranno al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare la fattura entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo. Decorso tale intervallo, verrà addebitato al Cliente, nella misura indicata dalle Condizioni Generali di Contratto, quanto dovuto a titolo di indennità di mora per ritardato pagamento e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 45 giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di ALPSIM richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui ALPSIM non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da ALPSIM in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Con riguardo al servizio di telefonia fissa, i Clienti con offerta Consumer e Business, hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 0473270284), tramite comunicazione scritta attraverso il canale WHATSAPP al numero +393925700200, con lettera raccomandata A/R all'indirizzo ALPSIM, Via Zuegg 62 - Merano(BZ) 39012, tramite mail alla casella info@alpsim.it oppure tramite PEC all'indirizzo customers.alpsim@pec.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

In tali casi, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. ALPSIM sospende l'applicazione dell'indennità di mora fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora per ritardato pagamento a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto telefonico. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata tramite la risposta di definizione del reclamo. Ciò trova applicazione anche nel caso in cui il cliente abbia presentato alle competenti Autorità una denuncia di frode avente per oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete con l'indicazione del traffico fraudolento indicato in modo specifico. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora per ritardato pagamento sarà addebitato sul successivo Conto telefonico nella misura indicata dalle Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ALPSIM informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, ALPSIM provvederà alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto telefonico.

Art. 11 - Fatturazione e pagamento

Il conto telefonico emesso costituisce fattura e non avrà validità ai fini fiscali. La Fattura Elettronica fiscalmente valida sarà inviata al CID o all'indirizzo PEC comunicato. In assenza o in caso di mancato recapito tramite questi due canali, il Cliente potrà prendere visione della fattura originale direttamente nell'area Web dell'Agenzia delle Entrate.



ALPSIM invierà il conto telefonico al Cliente prima della scadenza dei pagamenti e, comunque, il Cliente l'avrà a disposizione almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza medesima, salvo disguidi postali per l'invio cartaceo, di cui ALPSIM non è responsabile. Per i Clienti con attive offerte Consumer e Business, la cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni relative ai servizi, l'addebito del relativo costo e la fatturazione sono su base mensile, con canoni anticipati.

Il Cliente può pagare il conto telefonico con addebito diretto sul conto corrente bancario/postale, addebito su carta di credito e, laddove consentito, bollettino postale.

ALPSIM mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito del conto telefonico tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce la correttezza, l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera ALPSIM da qualsiasi responsabilità. Qualora il Cliente chieda che il conto telefonico venga spedito in formato cartaceo, anziché inviato per via telematica, o nel caso di impossibilità di recapito all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente, ALPSIM addebiteranno al Cliente i costi connessi.

ALPSIM si riserva di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi. Il pagamento, entro i termini di scadenza, attraverso le modalità indicate sul sito di ALPSIM, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. ALPSIM non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento. Il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte. In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, ALPSIM si riserva di applicare un importo a titolo di indennità di mora, sul successivo Conto telefonico, come definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

Art. 12 - Documentazione del traffico

ALPSIM fornirà, su richiesta del Cliente (nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 e, laddove non incompatibile, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e parzialmente abrogato e modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101) la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche nella sua versione di base con le ultime cifre asteriscate. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento. Il Cliente potrà inoltre richiedere una documentazione più dettagliata rispetto a quella nella versione di base. Tale Servizio sarà disponibile dalla prima fattura utile successiva alla richiesta, subordinatamente alla disponibilità tecnica.

Art. 13 - Riservatezza delle fatturazioni

Il Cliente abbonato riceverà il Conto Telefonico contenente i dati di spesa aggregati, cioè le voci riguardanti canoni e costi di traffico voce e dati. Il dettaglio del traffico sarà fornito solo ed esclusivamente nel caso venga esplicitamente richiesto.

In caso di richiesta (ex art. 15 e ss del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679) saranno forniti al Cliente con contratto pre o post-pagato i dati in chiaro del traffico effettuato, relativamente agli ultimi 6 mesi come previsto dalla normativa vigente.

Art. 14 - Le risposte alle domande dei Clienti

In quanto operatore multimediale, ALPSIM manterrà i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, Whatsapp, comunicazioni via mail o PEC.

Art. 15 - Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, ALPSIM intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. ALPSIM S.R.L., attraverso i brand ALPSIM, adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS e n. 580/15/CONS di seguito esemplificativamente riportati:

- Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 Delibera n.154/12/CONS).
- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 Delibera n.154/12/CONS).
- Reclami sugli addebiti (Allegato 3 Delibera n. 154/12/CONS).
- Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 Delibera n. 154/12/CONS).
- Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 Delibera n.154/12/CONS).
- Accessibilità al Servizio voce (Allegato 6 Delibera n. 154/12/CONS).
- Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 Delibera n.154/12/CONS).
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 Delibera n. 154/12/CONS). • Tempo di consegna del SMS al primo tentativo (Allegato 9 Delibera n. 154/12/CONS).

ALPSIM si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. ALPSIM fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati sul sito alpsim.it nella sezione Obiettivi di qualità.

Sul sito commerciale alpsim.it nella sezione Obiettivi di Qualità sono anche pubblicati i resoconti periodici di consuntivo, dandone adeguata informazione alla clientela.

ALPSIM informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con la capacità trasmissiva del Servizio radiomobile, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, **oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti.** In questi casi ALPSIM, fermo restando il mantenimento del costo e delle caratteristiche dell'offerta del Cliente nonché quanto previsto nel prosieguo del presente Art. 15, si riserva anche la possibilità di abilitare il Cliente all'utilizzo del servizio con altra tecnologia di rete.

Si impegna inoltre ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo, nei casi in cui questi riguardino servizi di base ed aree estese della rete, i Clienti interessati.

La rete di ALPSIM è stata realizzata dall'operatore primario fornitore del servizio con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi.

Sul sito Internet del fornitore del servizio www.windtre.it è riportata apposita informativa riguardo ai casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete.

Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene avvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento.

Con l'introduzione di nuovi servizi di tipo "specializzato" (Specialized Services), in particolare con l'avvento delle nuove funzionalità messe a disposizione dal 5G, ALPSIM potrà assegnare, ai Clienti sottoscrittori di tali servizi, parametri tecnici atti a consentire un livello di qualità del servizio o di priorità dello stesso differenziato rispetto al resto degli utenti e finalizzato all'erogazione del servizio "specializzato" sottoscritto.

Con riguardo agli standard di qualità relativi al servizio fisso, si rinvia ai parametri stabiliti alle Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP.

Alpsim



ALPSIM si riserva di applicare tutte le misure previste dalla regolamentazione UE n. 2015/2120 anche a tutela dell'utilizzo dei servizi di roaming a condizioni domestiche limitatamente a viaggi occasionali all'interno dell'Unione. Dettagli sui limiti relativi all'offerta a disposizione del cliente disponibili nell'apposita sezione del sito www.alpsim.it. Tutte le misure introdotte al fine di prevenire l'utilizzo abusivo o anomalo dei servizi di roaming al dettaglio regolamentati saranno previste ed adottate secondo i criteri e le modalità previste dalla regolamentazione vigente.

Art. 16 - Informazioni ai Clienti

ALPSIM assicura la gratuità dei contatti con il Customer Care per tutti, Clienti e non tramite i canali Whatsapp, mail e Pec, tramite i quali il cliente potrà chiedere di essere ricontattato direttamente da ALPSIM. Secondo la vigente regolamentazione, anche l'accesso da altra rete è gratuito, ad esclusione delle chiamate dall'estero. In ogni caso la modalità di applicazione dipende dall'operatore di accesso utilizzato dal cliente.

Servizi di assistenza avanzata saranno eventualmente forniti ai Clienti, previa esplicita indicazione del costo, secondo le previsioni tariffarie loro proprie ed in linea con la normativa vigente.

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

1. il presente documento tramite pubblicazione sul sito web;
2. qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali con preavviso non inferiore a trenta giorni, e, al contempo, del diritto di recedere dal contratto, entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 98 – *septies decies* comma 5 del D. Lgs.207/2021 che ha modificato il D. Lgs.259/03;
3. le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
4. gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
5. ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

Art. 17 - Uso razionale ed educazione al consumo

ALPSIM promuove un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lancerà campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e a educare ad un loro corretto utilizzo.

Art. 18 – Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente

La durata della carta prepagata Consumer, salvo se diversamente espresso nelle Condizioni Generali di Contratto, è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. La durata della carta prepagata Business, salvo diversamente espresso nelle Condizioni Generali di Contratto, è di 24 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultimo pagamento/ricarica.

Trascorso detto periodo, ALPSIM procederà con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di ALPSIM di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica.

Art. 19 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata di ALPSIM sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni di ALPSIM, disponibili e consultabili sul sito Internet www.alpsim.it per i clienti Consumer e Business.

In caso di disattivazione della SIM per mancata ricarica, il "Credito Residuo" oggetto di restituzione va inteso come il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.

In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, a richiesta del Cliente, salvo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto, il Credito Residuo:

- potrà essere trasferito su altra SIM ricaricabile di ALPSIM, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da ALPSIM e disponibile sul sito www.alpsim.it;
- o in alternativa, potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da ALPSIM e disponibile sul sito www.alpsim.it;
- o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

Art. 20 - Mancato pagamento e frodi

ALPSIM richiede il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche e/o manuali informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che ALPSIM intende intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente. ALPSIM è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso ALPSIM si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente sarà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti.

Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, l'utente dovesse comunque verificare di essere titolare di un'utenza, consapevole di non averne mai richiesta l'attivazione, può chiamare il Servizio Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla.



PARTE TERZA

La tutela

Art. 21 - In caso di controversie

I Clienti che lamentano la violazione da parte di ALPSIM di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e delle Delibere 203/18/CONS, 339/18/CONS e 353/19/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione (ADR) attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con ALPSIM, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza nel caso di procedimento presso il Corecom e gli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Art. 22 - Trattamento dati personali

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi e, in particolare, in ottemperanza al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, applicabile dal 25 maggio 2018, e laddove non incompatibile del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e loro successive modifiche ed integrazioni (come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/18). Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente.

Il Cliente, in ogni momento, ha:

- il diritto di essere previamente informato da parte di ALPSIM, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, informato, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.
- il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

Per il cliente ALPSIM Consumer e Business, le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a ALPSIM S.R.L., Rif. Privacy Via Zuegg 62, Merano(BZ) 39012 oppure scrivendo all'indirizzo customers.alpsim@pec.it (ulteriori punti di contatto per esercitare i diritti dell'interessato saranno pubblicati sull'informativa Privacy & sui siti ufficiali).

Art. 23 - Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it/> sono presenti dettagli sul funzionamento del registro pubblico delle opposizioni. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi. ALPSIM rispetta le prescrizioni stabilite dalla legge 11 gennaio 2018 n. 5, e sue successive modifiche, recante "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato". Il Cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, nel caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici.

Art. 24 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di ALPSIM riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Art. 25 - Procedure di reclamo

25.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché delle Condizioni Generali di Contratto, per telefono contattando il Customer Care al numero 0473270284, con comunicazione scritta attraverso il canale Whatsapp al numero +39 3925700200, con lettera raccomandata A/R all'indirizzo ALPSIM SRL – Via Zuegg 62 – Merano(BZ) 39012, tramite PEC all'indirizzo customers.alpsim@pec.it.

Dopo la notifica del reclamo, ALPSIM fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come indicato nell'Art. 10 – Addebiti e reclami – di questa Carta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da ALPSIM in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

25.2 - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle modalità indicate al precedente articolo 21.

25.3 - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Art. 26 - Indennizzi



Nei casi di mancato rispetto da parte di ALPSIM dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, con riguardo ai servizi mobili e indipendentemente dal numero di Carte SIM a Lui intestate, ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga tempestivamente inoltrata nel rispetto delle indicazioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da ALPSIM con riguardo al servizio mobile.

PARAMETRO	INDENNIZZO
Irregolare funzionamento dei servizi base	È forfettario di 10,00€
Gestione risposta dei reclami	1,00€ per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00€ per anno
Perdita della numerazione	30,00€ per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza neglielenchi telefonici	30,00€ per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00€
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio	0,50 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30,00€ per anno
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito	0,30 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00€ per anno

Nel caso di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 3 Allegato A della Delibera 347/18/CONS, se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, quando superiore a euro 100, è corrisposta da ALPSIM su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura. Per le utenze con traffico prepagato, salvo quanto espresso nelle Condizioni Generali di Contratto, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o e-mail, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. In caso di ritardo imputabile a ALPSIM nell'attivazione del servizio Base ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, saranno riconosciuti automaticamente, in fattura o in credito telefonico, al Cliente segnalante, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS, nella misura di 7,5 euro al giorno. I predetti indennizzi automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio Internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione. In caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla normativa vigente (Delibera AGCom n. 147/11/CIR, 86/21/CIR e ss.mm.ii.).

Tab. 2. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da ALPSIM con riguardo al servizio fisso.

PARAMETRO	INDENNIZZO
Irregolare funzionamento del servizio e mancata gestione del reclamo	Fino a 5,00€ per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di 100,00€
Guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica	2,50€ dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore o dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 9 ove non rispettata
Perdita della numerazione	30,00€ per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici	30,00€ per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00€
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio	0,50 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30,00€ per anno
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito	0,30 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00€ per anno



Nei casi di ritardo nel trasloco dell'utenza o nell'attivazione - fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 8 - per causa imputabile ad ALPSIM, nonché di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla Delibera 347/18/CONS, come sopra indicato, segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza al numero 0473270284, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a mezzo PEC, per posta semplice o per via telematica.

In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a ALPSIM.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito che dovrà essere rappresentato nelle sedi giudiziarie competenti.

Art. 27 - Vigilanza

ALPSIM ha istituito un'unità interna, con il compito di vigilare sui principi e sulle procedure stabilite da questa Carta e sulla valutazione dei risultati qualitativi dei Servizi resi. Il suo compito è anche quello di svolgere apposite verifiche per migliorare la qualità dei Servizi e la soddisfazione del Cliente. Nello svolgimento dei suoi compiti, questa unità è tenuta a prendere in considerazione i reclami dei Clienti. Questa unità ha inoltre la funzione di prevenire, regolamentare e monitorare le attività legate all'offerta dei Servizi di ALPSIM e di informare le Autorità pubbliche competenti sui risultati del proprio lavoro.

Art. 28 - I diritti di ALPSIM

ALPSIM si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni ALPSIM fornirà eventuale comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei Servizi di ALPSIM sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi di ALPSIM non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

Art. 29 - Il commercio elettronico e pagamenti elettronici

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. ALPSIM, opera nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE e nel rispetto del D.Lgs. 206/05.

I MINORI E IL COMMERCIO ELETTRONICO

Con riguardo ai servizi mobili, ALPSIM si impegna a non incoraggiare l'accesso dei minori a siti inappropriati, ad assicurarsi che i siti destinati ai minori non causino loro disagi di tipo morale fisico o psichico e a promuovere l'ottenimento da parte dei minori del preventivo consenso dei genitori all'acquisto di beni on-line. ALPSIM non incoraggia in alcun modo i minori a stipulare contratti a lunga scadenza e ad acquistare prodotti o Servizi facendo leva sulla loro inesperienza, credulità o fiducia. ALPSIM renderà inoltre loro disponibili le linee guida per un acquisto sicuro.

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

ALPSIM fornirà e mette a disposizione del Cliente, prima della conclusione del Contratto, tutte le informazioni necessarie ed utili a formare un ragionato convincimento circa la sua stipula.

INFORMAZIONI SUI BENI E SERVIZI

ALPSIM si impegna a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, il prezzo di vendita e le caratteristiche.

TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità. Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

ALPSIM si impegna a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

- le tipologie di pagamento disponibili;
- le eventuali spese aggiuntive o sconti;
- la disponibilità del Servizio, dell'eventuale bene e i tempi di consegna;
- la modalità di restituzione includendo gli eventuali costi;
- la possibilità che alcuni ordini potrebbero essere annullati in caso di sospetto di acquisti fraudolenti;
- l'adesione ad uno schema di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie.

Con il decreto legislativo n. 218/2017 - di modifica del D. Lgs. 11/2010 - l'Italia ha recepito la Direttiva EU PSD2 (2015/2366) in tema di pagamenti elettronici, disciplina poi dettagliata con il Provvedimento di Banca d'Italia dell'11 ottobre 2018 che definisce termini e condizioni per i fornitori di rete o servizi di comunicazione elettronica e ribadisce che nell'ambito delle operazioni di pagamento relative all'acquisto di contenuti e servizi digitali, biglietti per la prestazione di servizi ed erogazioni liberali:

1. il valore per ciascuna operazione non deve superare l'importo di 50

2. il valore complessivo delle operazioni, per singola utenza, non deve superare un importo medio mensile pari a 300€ calcolato su base annuale (3.600€/anno)

Pertanto, ALPSIM, in attuazione di detta disciplina, svolgerà un'attività di monitoraggio della spesa dei propri Clienti relativa a servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali e invierà una comunicazione alla singola utenza (SMS, e-mail e/o chiamata da parte del Customer Care) per informare il Cliente titolare dell'utenza medesima dell'approssimarsi del raggiungimento della soglia di spesa consentita.

ALPSIM provvederà, inoltre, a inserire un blocco tecnico su quelle utenze che abbiano raggiunto le soglie di spesa consentite per evitare l'acquisto di ulteriori servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali.



Art. 30 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti

ALPSIM si impegna in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. Per assicurare parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, ALPSIM rende disponibili offerte caratterizzate da condizioni economiche agevolate a favore di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

Art. 31 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione

ALPSIM, per offrire una maggiore tutela al Cliente, ha adottato i seguenti Codici di autoregolamentazione:

- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE PER FINI BENEFICI DI UTILITA' SOCIALE
- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE IN FAVORE DEI PARTITI POLITICI
- CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE TRAMITE INDICATORI ALFANUMERICI (ALIAS)

Art. 32 I nostri principi in pillole

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	ALPSIM si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
CONTINUITÀ	ALPSIM offre un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24
PARTECIPAZIONE	Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio
EFFICACIA ED EFFICIENZA	ALPSIM si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali
DIRITTO DI SCELTA	I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia espressamente disciplinata e aderente ai principi regolamentari vigenti
TRASPARENZA DEI PREZZI	Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da ALPSIM.