

CARTA DEI SERVIZI BiG TLC

La presente Carta dei Servizi è stata redatta 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 con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.bigtlc.eu. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto e i Moduli di Adesione, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Art.1. L'OPERATORE

BiG TLC S.r.l. (di seguito per brevità anche "BiG TLC"), con sede in Via C. Maffei 14/a 24121 Bergamo, è un operatore infrastrutturato di Telecomunicazioni che fornisce servizi di comunicazione elettronica attraverso una Rete "all IP", con accesso in Fibra Ottica, Wireless Hiperlan, Wi-Fi e xDSL o rete di altro operatore.

BiG TLC ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico - dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli autorizzativi:

- Autorizzazione Generale per la fornitura di una rete pubblica di comunicazione elettronica;
- Autorizzazione Generale per la fornitura del Servizio telefonico;
- Autorizzazione Generale per Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande a 2,4 e 5 Ghz.

Per ricevere maggiori informazioni sui servizi di BiG TLC sono a disposizione dei Clienti il sito web www.bigtlc.eu e il Servizio Clienti raggiungibile per email servizio.clienti@bigtlc.eu, PEC bigtlc@legalmail.it e telefonicamente ai numeri 800 900 035 e 035 5098999, nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 21.30 e il Sabato dalle 9.00 alle 18.00.

Art.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di BiG TLC avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

a. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

BiG TLC fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi d'uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei 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 e la normativa di riferimento. Particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di BiG TLC si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che BiG TLC si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

b. Continuità

BiG TLC si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni salvo le necessarie operazioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, BiG TLC si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. BiG TLC informerà in anticipo i Clienti sugli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio, tramite informazioni sul sito internet, indicando la durata presumibile dell'interruzione. Il tutto nei limiti di quanto specificato nei singoli contratti.

c. Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, BiG TLC garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e avanzare proposte e/o suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.

d. Efficienza ed Efficacia

Tra gli obiettivi primari di BiG TLC vi è il continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi offerti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

e. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate. Tutte le informazioni riguardanti le "Condizioni Contrattuali" (es. "modifiche delle condizioni contrattuali" o "condizioni di recesso") sono riportate all'interno delle "Condizioni Generali" e dei "Moduli di Adesione".

Art.3. GLI IMPEGNI

BiG TLC si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni Generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di BiG TLC;
- fornire un servizio telefonico e un indirizzo e-mail (indicati nell'Art.1), al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, 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. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e successive modifiche ed integrazioni e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il sito internet o attraverso il Servizio Clienti (indicati all'Art.1);
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici necessari, 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, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inviare le comunicazioni al Cliente per iscritto unitamente alle fatture; esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax 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;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica; la riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo; qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da BiG TLC o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici BiG TLC o ai terzi da questa incaricati; per i clienti ad "accesso indiretto" cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino);
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; in particolare in ottemperanza a quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i), BiG TLC si impegna a mettere a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo, il blocco di chiamata, in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), verso le numerazioni specificate all'interno dei

panieri delle sopracitate Delibere; tali numerazioni potranno essere aperte solo tramite esplicita richiesta da parte del Cliente; il Cliente inoltre può richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via fax in carta libera o per e-mail specificando l'indicazione del/dei numero/i al quale applicare il blocco; è altresì possibile per il Cliente, attraverso l'impiego di un codice riservato PIN, autodisabilitare e riabilitare le chiamate verso prefissi diversi dal proprio, cellulari, internazionali;

- agevolare la fruizione dei servizi di comunicazione elettronica dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste ¹.

Art. 4 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Ogni servizio deve essere inteso come una fornitura a sé stante e qualunque problema eventualmente connesso ad un singolo servizio / fornitura non potrà mai in alcun modo inficiare la regolarità e le condizioni contrattuali di un altro servizio / fornitura.

Il Contratto, in relazione ai servizi offerti da BiG TLC, si intende perfezionato nel momento dell'attivazione dei servizi da parte di BiG TLC stessa a seguito della richiesta del Cliente, salva eventuale diversa specificazione nel singolo contratto.

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da BiG TLC fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Il Cliente sceglie la modalità di invio delle fatture barrando l'apposito campo previsto nel Modulo di Adesione. Nel caso di invio cartaceo delle fatture, BiG TLC richiederà il pagamento del contributo per le spese di spedizione.

I pagamenti dovranno avvenire tramite l'addebito in conto corrente bancario o postale (SEPA). In caso di ritardo nei pagamenti BiG TLC si riserverà di addebitare gli interessi moratori e di disattivare il servizio nei tempi e nei modi indicati nelle Condizioni Generali.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP.

BiG TLC si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche o gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia trascorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a BiG TLC a mezzo lettera raccomandata A.R. o mezzo equipollente, da spedire alla sede legale di BiG TLC. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Art.5 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

BiG TLC garantisce un Servizio di Assistenza Clienti contattabile nei tempi e modi indicati nell'Art.1.

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 BiG TLC per iscritto, via fax, via posta elettronica o PEC. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o mezzo equipollente che dovrà pervenire entro un termine congruo.

Dopo la presentazione del reclamo al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di BiG TLC 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.

¹ BiG TLC riserva ai Clienti residenziali non udenti/non vedenti e agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non udente/non vedente, uno sconto del 50% del canone mensile per le offerte Voce e Dati. Le modalità di fruizione e ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.bigtlc.eu nella sezione apposita.

BiG TLC si impegna a gestire, ove possibile, i reclami presentati e a fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

In caso di accoglimento del reclamo, BiG TLC indicherà i provvedimenti o le misure adottate per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo, in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa dinanzi al Co.Re.Com. nelle modalità indicate all'interno del portale AGCom <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori> dove è possibile trovare i modelli prestampati per attivare l'iter della conciliazione.

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra BiG TLC 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 dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ai sensi dell'allegato "A" alla delibera AGCom n. 203/18/CONS e s.m.i., all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato 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 dalla 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 all'indirizzo <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>.

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 BiG TLC 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, dei servizi 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.

Art.6. INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, BiG TLC provvederà ad indennizzare i propri clienti, in funzione della specifica tipologia di evento, anche se non costituente inadempimento contrattuale, nella misura e con le modalità previste dal "Regolamento in materia di indennizzi" approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni².

Di seguito, a titolo esemplificativo, alcuni degli indennizzi previsti dalla delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i. per tipologia di disservizio³:

- Attivazione del servizio telefonico diretto: l'attività è espletata entro i termini massimi indicati negli Obiettivi di Qualità, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica; nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione o di riattivazione del servizio, il Cliente può richiedere a BiG TLC un indennizzo pari a 5 €, in caso di abbonamento residenziale, e di 10 € in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di dieci (10) giorni per entrambe le tipologie di contratto.
- Errore nell'inserimento in elenco o omissione dall'elenco, dell'area geografica di appartenenza, del nome o del numero telefonico: il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a 100 € in caso di abbonamento residenziale e di 200 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente al Servizio Clienti;
- Riparazione dei guasti: il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio al Servizio Clienti BiG TLC nelle modalità indicate all'Art.1. BiG TLC si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione; fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari.

² Nel caso di definizione delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il "Regolamento in materia di indennizzi" secondo la delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i. - <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>

³ Per le tipologie di disservizio non espressamente riportate sulla presente Carta dei Servizi, BiG TLC applica gli Indennizzi stabiliti dalla delibera AGCom n. 73/11/CONS e s.m.i. .

In caso di ritardo, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 10 giorni.

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da BiG TLC al Cliente, saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di servizio attivato con modalità di pagamento anticipato o comunque, per l'ipotesi di cessazione del rapporto, liquidati entro sessanta (60) giorni a mezzo bonifico bancario o assegno.

Art.7. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

BiG TLC garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, 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 e affidabilità.

Il Cliente è stato informato da BiG TLC che i dati personali forniti al Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente, e in modo strettamente funzionale alla erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di BiG TLC garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che 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.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di BiG TLC, con predisposizione di idonee misure di sicurezza che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di BiG TLC ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di BiG TLC e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e successive modifiche ed integrazioni, quali ad esempio:

- tutte le società del gruppo BiG TLC;
- società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale di BiG TLC.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di BiG TLC e il Cliente. Per queste finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- (i) il numero o l'identificazione del Cliente;
- (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- (iii) il numero degli abbonati chiamati;
- (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di BiG TLC che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di BiG TLC. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

Art.7.1. Inserimento dei dati personali nella base di dati unica DBU

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni, dal Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 15/07/2004, ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base dati unica (DBU), con la compilazione dell'apposito modulo, può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione

commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con BiG TLC, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali BiG TLC non può in alcun modo incidere. BiG TLC non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

Art.8. SERVIZI

BiG TLC realizza un collegamento verso tutti i Clienti proponendosi come interlocutore per le esigenze di comunicazione, riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della propria rete, la trasmissione ad alta velocità di dati, video, e servizi voce.

Le offerte dei Servizi sono contenute all'interno dei Moduli di Adesione, gli utenti possono fruire delle seguenti modalità di collegamento:

- Fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH) - accesso a banda ultra larga in fibra ottica fino alla sede del Cliente.
- Fibra ottica in modalità Fiber To The Building (FTTB) - accesso a banda ultra larga in fibra ottica fino all'edificio ove si trova la sede del Cliente.
- Fibra ottica in modalità Fiber To The Cabinet (FTTCab) - accesso a banda larga e ultra larga in fibra ottica fino all'armadio di strada⁴.
- Wireless Hiperlan - accesso a banda larga e ultra larga wireless in tecnologia Hiperlan.
- Wireless Wi-Fi - accesso a banda larga wireless in tecnologia Wi-Fi.
- xDSL- accesso a banda larga simmetrico/asimmetrico ⁴.
- Servizio voce in tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol).

Art.8.1. Tempo di attivazione dei servizi e costi

BiG TLC si impegna ad attivare il Servizio Internet entro 90 giorni dalla ricezione da parte di BiG TLC del Contratto e, se richiesto, ad attivare il Servizio Telefonico entro 60 giorni dall'attivazione del Servizio Internet, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili neppure indirettamente a BiG TLC.

Qualora si riscontri l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile al Cliente, a terzi o per cause di forza maggiore, BiG TLC si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a BiG TLC, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti .

I costi dei Servizi sono comunicati al Cliente tramite i Moduli di Adesione e le Condizioni Generali, consegnati al Cliente e consultabili nel sito internet di BiG TLC.

Art.8.2. Informazioni ai Clienti e sospensione dei servizi

BiG TLC 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 nei tempi e con le modalità specificate nelle Condizioni Generali e nei singoli contratti.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, BiG TLC potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di BiG TLC e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, BiG TLC contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente BiG TLC avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, 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 BiG TLC.

⁴ tramite rete di comunicazione elettronica di altri operatori ove tale servizio sia disponibile.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da BiG TLC previo verifica e riscontro 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 BiG TLC conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Art.9. STANDARD DI QUALITA'

BiG TLC si impegna a fornire i Servizi sulla base di elevati standard tecnici consentiti dall'evoluzione della tecnologia, dalle specifiche esigenze dei Clienti e dalla vigente regolamentazione. In allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli Obiettivi di Qualità dei Servizi fissati per l'anno in corso (disponibili anche sul sito di BiG TLC nella sezione "Carta dei Servizi").

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di accesso ad internet da postazione fissa i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di telefonia vocale, evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

BiG TLC svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Le rilevazioni vengono effettuate periodicamente in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono comunicate all'Autorità stessa e pubblicate sul sito di BiG TLC nella sezione "Carta dei Servizi". Inoltre BiG TLC, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

Per i servizi xDSL, in conformità a quanto disposto dalla regolamentazione vigente in materia, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto qualora non vengano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori pubblicati sul sito internet di BiG TLC ⁵. A tal fine, il Cliente ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato a BiG TLC S.r.l. e qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta (30) giorni dalla presentazione del predetto reclamo potrà recedere senza alcuna penale dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet, dando un preavviso di trenta giorni a BiG TLC tramite raccomandata con avviso di ricevimento o mezzo equipollente da far pervenire a BiG TLC attraverso i punti di contatto indicati all'Art.1.

⁵ Servizio di QoS Internet (xDSL): il recesso senza penali a carico del Cliente, sarà valutato all'interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal Cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al Cliente.