

CARTA DEI SERVIZI

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 (*di seguito anche "AGCom*) con delibera n. 179/03/CSP e, con le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i., in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela secondo il dettato D.Lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40 e successivamente integrata dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*)

La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina www.appostomobile.it

È a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, comprese le condizioni generali di contratto, il Servizio Clienti, accessibile da rete fissa e mobile tutti i giorni 24 ore su 24 ore dal numero /// e con operatore dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì dei giorni lavorativi.

Sono altresì messe a disposizione le seguenti caselle e-mail:

- info@appostonline.it – Tutte le informazioni commerciali, contrattuali anche relative alla presente carta dei servizi, fatture, pagamenti e informazioni amministrative in genere, richieste d'intervento, verifiche di funzionamento, segnalazioni di guasto.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di APPOSTO MOBILE 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 proseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

APPOSTO MOBILE fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

APPOSTO MOBILE garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

2.2 CONTINUITÀ

APPOSTO MOBILE eroga i servizi in modalità continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, APPOSTO MOBILE adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità ed i disagi per i Clienti.

2.3 PARTECIPAZIONE

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

APPOSTO MOBILE s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

APPOSTO MOBILE ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.5 DIRITTO DI SCELTA

APPOSTO MOBILE, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibile e praticabile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

APPOSTO MOBILE rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata da indirizzare a APPOSTO S.R.L. Viale John Fitzgerald Kennedy, 58, 81031 Aversa CE, P. IVA 04765350618, o posta elettronica certificata (apposto@pec.it) come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

APPOSTO MOBILE riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti la fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai fini della implementazione del Codice Segreto.

2.6 RISERVATEZZA

APPOSTO MOBILE s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di APPOSTO MOBILE, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e al Regolamento UE 2016/679.

2.7 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il 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.

3. IMPEGNO DI CLK ITALIA NEI CONFRONTI DEI CLIENTI

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, APPOSTO MOBILE si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Nello specifico, APPOSTO MOBILE si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione dell'offerta;
- fornire un servizio telefonico da rete nazionale attraverso il numero 0571 165551, 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 personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela 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);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura;
- fornire il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore attraverso richiesta al Servizio Clienti;
- fornire informazioni circa le modalità di disabilitazione / abilitazione del blocco selettivo di chiamata;

CLK Italia adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi e accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso della società, contattando il servizio clienti al numero telefonico 0571 165551.

4. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

4.1 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

APPOSTO MOBILE, secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS attua il blocco automatico delle chiamate sia verso Destinazioni Premium internazionali che NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). Il Cliente può richiedere, attraverso il Servizio Clienti di APPOSTO MOBILE, la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso.

4.2 SOGLIA DI TRAFFICO PER AUTO TUTELA SU TRAFFICO ANOMALO

APPOSTO MOBILE fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, APPOSTO MOBILE si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

4.3 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

APPOSTO MOBILE potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

APPOSTO MOBILE potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno ventiquattro (24) ore di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, APPOSTO MOBILE potrà sospendere, in via precauzionale 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 APPOSTO MOBILE e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, APPOSTO MOBILE 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 APPOSTO MOBILE avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telefax, 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 APPOSTO MOBILE.

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 APPOSTO MOBILE previa 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 APPOSTO MOBILE conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da APPOSTO MOBILE 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 AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., 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.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a APPOSTO MOBILE il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

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 possono essere addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della delibera AGCom n. 179/03/CSP e s.m.i..

APPOSTO MOBILE 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 e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporta un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, essa avrà efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente, che potrà avvenire anche mediante avviso in fattura.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso mediante comunicazione scritta a APPOSTO MOBILE in una delle seguenti modalità: a mezzo fax al numero 0571 629255, PEC apposto@pec.it, oppure, a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire a APPOSTO MOBILE S.R.L. Viale John Fitzgerald Kennedy, 58, 81031 Aversa CE - P. IVA 04765350618. In mancanza di una comunicazione, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

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

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di APPOSTO MOBILE e inoltrati nelle seguenti modalità:

- chiamando da rete nazionale il numero ///
- inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@appostonline.it
- inviando una PEC a apposto@pec.it
- mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Viale John Fitzgerald Kennedy, 58, 81031 Aversa CE

APPOSTO MOBILE si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

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

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto o interesse protetto dal contratto o ogni altro accordo di diritto privato prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

6.1 SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Le richieste di intervento tecnico per la risoluzione di guasti sia per altri scopi come modifiche di configurazione, verifiche di funzionamento e quanto altro pertinente sono gestite dal centro di supporto tecnico di APPOSTO MOBILE a seguito dell'apertura di un ticket di assistenza.

Il Cliente, può richiedere l'apertura di un ticket di assistenza, utilizzando esclusivamente due modalità:

- Telefonica, chiamando il numero ///
- Via e-mail, scrivendo a info@appostonline.it

Il servizio è attivo 24 ore su 24.

Nel primo caso un operatore sarà a disposizione dalle ore 8 alle ore 19 in orario continuato dal lunedì al venerdì. Al di fuori di tale fascia temporale l'apertura del ticket avviene indicando sul sistema telefonico nome, cognome, azienda, e-mail, oggetto della richiesta e alla conclusione della chiamata il sistema procederà in automatico alla creazione del ticket relativo.

Nel secondo caso l'apertura del ticket avviene in automatico alla ricezione dell'e-mail.

7. STANDARD DI QUALITÀ

Con la Carta dei Servizi, APPOSTO MOBILE indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

7.1 STANDARD GENERALI

Sono di seguito riportate le definizioni dei parametri presi come punto di riferimento per gli Standard Generali.

7.1.1 TEMPO DI FORNITURA ALLACCIAMENTO INIZIALE

È definito come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP).

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Il tempo di attivazione del solo servizio Internet è ovviamente da considerarsi inferiore. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

7.1.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

È dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP).

7.1.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP).

7.1.4 TEMPO DI RISPOSTA DEL SERVIZIO TRAMITE OPERATORE

È definito (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP ed 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP) come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto.

7.1.5 FATTURE CONTESTATE

Indica la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP).

7.1.6 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP).

STANDARD SPECIFICI

7.2.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI CLK ITALIA

APPOSTO MOBILE si impegna ad attivare i servizi di connettività e voce entro 60 giorni solari dalla ricezione dell'Ordine di Attivazione sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del fornitore.

Per i servizi in fibra ottica ILC il tempo di attivazione è di 120 giorni, salvo diverso accordo fra le parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzioni dei lavori.

7.3 TEMPO MASSIMO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

APPOSTO MOBILE si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a APPOSTO MOBILE. In questi casi APPOSTO MOBILE farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, APPOSTO MOBILE si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui CLK Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

7.4 TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI DI FATTURAZIONE

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a APPOSTO MOBILE per lettera raccomandata A.R., PEC, e-mail o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di APPOSTO MOBILE.

APPOSTO MOBILE si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine APPOSTO MOBILE informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, APPOSTO MOBILE non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui APPOSTO MOBILE non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

7.5 TEMPO DI RIMBORSO SUI RECLAMI DI FATTURAZIONE

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

8. INDENNIZZI

8.1 INDENNIZZO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a APPOSTO MOBILE, degli SLA di attivazione dei servizi APPOSTO MOBILE, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto e Dati, APPOSTO MOBILE corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

10% del canone da 1 a 2 giorni di ritardo

30% del canone da 3 a 5 giorni

50% del canone da 6 a 10 giorni

100% del canone da 11 a 15 giorni

100% del canone più rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo oltre i 15 giorni

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, APPOSTO MOBILE riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, APPOSTO MOBILE corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 300,00 euro.

Si precisa che:

- le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- CLK Italia liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- CLK Italia applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 348/18/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, nelle modalità e termini previsti, laddove più favorevoli per il Cliente.

9. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E DBU

APPOSTO MOBILE, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR), garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, 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 sia perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

APPOSTO MOBILE garantisce al Cliente che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, servizi complementari e accessori sottoscritti.

Il trattamento dei dati da parte di APPOSTO MOBILE 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 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 e, previo consenso, trattati per finalità di marketing e profilazione.

L'utilizzo dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede operativa di APPOSTO MOBILE, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, da parte di APPOSTO MOBILE ad altri soggetti che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di APPOSTO MOBILE, 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).

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da APPOSTO MOBILE, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, 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 APPOSTO MOBILE e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

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

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di APPOSTO MOBILE 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 APPOSTO MOBILE. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dagli artt.15 a 20 del GDPR, tramite l'invio di comunicazione semplice all'indirizzo di posta elettronica info@appostonline.it a cui verrà dato seguito nei termini previsti dalla norma, all' 12 co. 3.

APPOSTO MOBILE, ha provveduto a nominare il proprio Responsabile della protezione dei dati personali, domiciliato in Viale John Fitzgerald Kennedy, 58, 81031 Aversa CE e contattabile all'indirizzo di posta elettronica apposto@pec.it

9.1 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU
APPOSTO MOBILE si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Qualora il Cliente presti il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, APPOSTO MOBILE provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU.

La pubblicazione degli elenchi telefonici avviene 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 APPOSTO MOBILE non può in alcun modo incidere. Per tale motivo APPOSTO MOBILE non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.