Carta dei Servizi

Dicembre 2023

INDICE

PREMESSA 4

1 PRINCIPI FONDAMENTALI 5

1.1 Eguaglianza ed imparzialità 5

1.2 Continuità 5

1.3 Partecipazione 5

1.4 Efficienza ed efficacia 5

1.5 Trasparenza 6

1.6 Blocco selettivo di chiamata 6

1.7. Codice di Migrazione 6

2. LA QUALITÀ 6

2.1 Principi generali 7

2.2 Fatturazione del servizio ed eventuali irregolarità nella fatturazione 8

2.3 Modalità di pagamento del servizio 9

2.4 indicatori qualità telefonia fissa 9

2.5 Indicatori qualità dei servizi di accesso ad internet 10

3. TUTELA DEL CLIENTE 11

3.1 INFORMAZIONI AI CLIENTI 11

3.2 Modalità di informazione dei clienti 11

3.3 Personale ADRTel 12

3.4 Sicurezza, fattori di rischio e riservatezza 12

3.5 Procedure di reclamo 12

3.6 Assistenza ai clienti 13

3.7 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni 13

3.8 . Risoluzione delle controversie 13

3.9 Registro Pubblico delle Opposizioni e Data Base Unico **14**

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI **15**

4.1 Provvisorietà **15**

PREMESSA

La Carta dei Servizi stabilisce gli impegni e gli standard di ADR Tel S.p.A. (di seguito ADR Tel) ed i diritti dei suoi clienti in ordine alla fornitura del servizio nelle aree geografiche d'attività.
La Carta è stata redatta in conformità alla **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità Garante per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP.
Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206.

La presente Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla Scheda di Adesione, all'Offerta Commerciale, alle condizioni generali di Contratto, predisposte da ADR Tel e rese disponibili al Contraente prima dell'esecuzione del Contratto.

La versione aggiornata della Carta dei servizi è disponibile on-line al link www.adrtel.it

Maggiori informazioni sulla Carta dei Servizi possono essere richieste via e-mail ad info@adrtel.it o in via telefonica al numero 06.6595.2200
La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali interne ad ADR Tel.

1 PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da ADRTel sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei clienti per quanto riguarda i servizi di fonia fissa e trasmissione dati.
L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di chiarezza, d'eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- ADRTel fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di eguaglianza tra i clienti e a prescindere da differenze di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- ADRTel nel territorio di competenza garantisce uguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra le diverse categorie o fasce di clienti.
- L'attività di ADRTel si uniforma ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

- ADRTel si impegna ad erogare i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzione, salvo i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sui sistemi e sulla rete.
- In caso di interruzione del servizio o di irregolare funzionamento del medesimo, ADRTel adotta i provvedimenti necessari per arrecare ai clienti il minor disagio possibile e garantisce la massima informazione agli stessi.

PARTECIPAZIONE

- Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, ha facoltà di produrre memorie e/o documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio nonché di inoltrare eventuali reclami cui ADRTel darà tempestivo riscontro.
- ADRTel acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti in ordine ai servizi forniti impegnandosi a ricercare tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

- ADRTel persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

TRASPARENZA

- ADRTel permette il diritto di scelta dei clienti consentendo loro di scegliere tra i diversi servizi offerti e tra i diversi operatori. A tale scopo ADRTel si impegna alla massima trasparenza e semplicità nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti.

1.6 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

- ADRTel si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS,179/03/CSP, 418/07/CONS e 97/08/CONS predisponendo strumenti e misure atte a tutelare gli utenti e in particolar modo a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione.
- A far data dal 30/06/2008 tutte le numerazioni ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07CONS e successive modifiche e integrazioni saranno bloccate per la clientela in maniera automatica in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 97/08/CONS. Il Cliente a tal fine potrà richiedere lo sblocco/blocco in modalità selettiva delle numerazioni per servizi a sovraprezzo con richiesta al servizio clienti di ADRTel.

1.7. CODICE DI MIGRAZIONE

- ADRTel si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, secondo quanto stabilito dalla delibera 274/07/CONS al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore.
- Il Cliente può reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio nel documento di fatturazione o richiedendolo al Servizio clienti di ADRTel.

2. LA QUALITÀ

- Per il servizio di **telefonia** sono individuati, in conformità a quanto stabilito dalla Delibera, n. 254/04/CSP, dei parametri qualitativi specifici con degli standard minimi di qualità che il cliente può percepire in modo immediato e diretto:
  - Tempi di fornitura dell'allacciamento iniziale;
  - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
  - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
  - Tempi di risposta del servizio tramite operatore
  - Fatture contestate
  - Accuratezza della fatturazione

- Per il servizio di **internet** sono individuati, in conformità a quanto stabilito dalle Delibere, n. 131/06/CSP, dei parametri qualitativi specifici con degli standard minimi di qualità che il cliente può percepire in modo immediato e diretto:
  - **Tempi di attivazione del servizio**
  - **Tasso di malfunzionamento**
  - **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**
  - **Tempi di risposta alla chiamate ai servizi di assistenza clienti**
  - **Addebiti Contestati**

- Le rilevazioni oggettive su tali parametri, effettuate in base agli standard europei di qualità del servizio (ETSI ETR 138), ci consentono di verificare il livello di qualità dei servizi offerti. ADRTel effettua inoltre indagini demoscopiche sulla valutazione dell'utenza circa la qualità del servizio reso, con cadenza almeno annuale e rendendo accessibili ai clienti tali risultati.
- Nelle tabella al punto 2.4 e 2.5 si riportano gli indicatori di qualità per l'anno 2023 in ottemperanza alle Delibere Agcom 254/04/CSP e n. 131/06/CSP

2.1 PRINCIPI GENERALI

- Per tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, si intende 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.
- ADRTel si impegna ad attivare il servizio (sia nuova attivazione che modifica dei servizi già erogati) entro un tempo medio, indicato nella singola offerta commerciale, di 60 giorni lavorativi dall'invio della scheda di Adesione. L'attivazione del Servizio comporta la conclusione del Contratto.
- Qualora, per ragioni di motivata indisponibilità di risorse tecniche o per cause imputabili a terzi e/o ai clienti non sia possibile il rispetto dei predetti termini, ADRTel indicherà la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il cliente tempi e modalità.
- ADRTel si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio mediamente entro il secondo giorno non lavorativo successivo a quello a cui è pervenuta ad ADRTel la segnalazione da parte del cliente, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno in ogni caso riparati con la massima tempestività.
- ADRTel in ogni caso, si impegna a fornire ai clienti al momento della segnalazione delle prime indicazioni di comportamento in relazione al guasto lamentato.
- ADRTel ha attivato i presidi tecnologici finalizzati a rendere minima la possibilità di interruzione del servizio anche in caso di lavori sulla rete di trasmissione (gruppi di continuità presso gli impianti, telecontrollo e teleallarme etc).
- Qualora tuttavia sia necessaria la sospensione del servizio nel caso di manutenzione programmata, i clienti interessati saranno in ogni caso informati da ADRTel almeno con un giorno di anticipo.

- Ove il ritardo rispetto ai tempi sopra indicati sia imputabile ad ADRTel, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art.3.7.

2.2 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ED EVENTUALI IRREGOLARITÀ NELLA FATTURAZIONE

- La bolletta telefonica costituisce fattura ed ADRTel la invia al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.
- ADRTel calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.
- La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.
- ADRTel provvede a fornire gratuitamente al cliente la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Eventuali documentazioni diverse da quella base saranno invece offerte a titolo oneroso ad un costo comunque ragionevole in linea con quelli di mercato.
- Il cliente può rivolgersi ad ADRTel per informazioni e chiarimenti sui valori riportati in fattura.
- Eventuali reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati ad ADRTel per iscritto, con lettera raccomandata A/R ovvero email ovvero pec, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata.
  L'esito del reclamo sarà comunicato al cliente, per iscritto, entro 45 giorni lavorativi dal momento in cui il reclamo è pervenuto. ADRTel sospende fino al momento della comunicazione al cliente l'applicazione dell'indennità di mora che, qualora il reclamo sia ritenuto infondato, sarà dovuto dalla data di scadenza indicata.
  Tale somme unitamente a quelle contestate che non siano state eventualmente ancora pagate saranno dovute entro la data indicata nella comunicazione di definizione del reclamo.
  Qualora, per ragioni di particolare complessità del reclamo non sia possibile il rispetto dei predetti termini, ADRTel indicherà i tempi necessari per la risposta.
- Qualora, all'esito del reclamo ADRTel riconosca la fondatezza dello stesso, provvederà alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal cliente operando in compensazione nella successiva fattura emessa a carico del cliente.
- Qualora, autonomamente, ADRTel ravvisi irregolarità nella fatturazione, provvederà in automatico al riaccredito dei relativi importi sulla fattura successiva inviata al cliente.
- Ove il ritardo rispetto ai tempi sopra indicati sia imputabile ad ADRTel, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art.3.7.

2.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

- ADRTel si impegna a permettere in futuro ai clienti modalità di pagamento in linea con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e con l'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.
- ADRTel accetta le seguenti modalità di pagamento: bonifico bancario e addebito diretto c/o conto corrente bancario (RID).
- ADRTel comunica ai clienti le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

2.4 INDICATORI QUALITÀ TELEFONIA FISSA

Indicatore	Obiettivi per l'anno 2024
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale *Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuta la Scheda di Adesione ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile ed il contratto perfezionato.*	Percentile 95 del tempo di fornitura: obiettivo 40 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: obiettivo 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso *Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.*	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: 30%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti *Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione*	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: • Percentile 80: obiettivo 30 ore • Percentile 95: obiettivo 48 ore
Tempi di risposta del servizio tramite operatore *Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.*	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70" Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 70%
Fatture contestate *La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile)*	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. **1 %**

rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	
Accuratezza della fatturazione *La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo*	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. **0,2 %**

2.5 INDICATORI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Indicatore	Misure per l'anno 2023
Tempi di attivazione dei servizio. *Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.*	a) Percentili 95 e 99 del tempo di fornitura: Percentile 95 del tempo di fornitura: obiettivo 40 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: obiettivo 60 gg. b) percentuale degli ordinati validi completata entro la data concordata dal cliente: 90% d) Tempo medio di fornitura: 17gg
Tasso di malfunzionamento. *Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo*	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: 4,95%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti *Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).*	a) Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: • Percentile 80: 15 ore • Percentile 95: 97 ore c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 71% d) tempo medio di riparazione:20 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	• Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta dell'operatore: 10 sec/min • Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: 70 sec/min

	• Percentuali di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: 86%
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. 1%

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 INFORMAZIONI AI CLIENTI

- ADRTel fornisce ai clienti, oltre a quanto richiesto dalla normativa vigente, una informativa chiara ed esaustiva con riferimento alle caratteristiche della società, dei servizi erogati, alle tariffe, alle condizioni di erogazione del servizio, alle modalità di fatturazione e di pagamento.

3.2 MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI CLIENTI

- ADRTel provvederà a fornire tempestivamente ai clienti, di volta in volta secondo le modalità più opportune, informazioni relative a:
  - Prezzi praticati, procedure di pagamento, minimi contrattuali, condizioni per il rinnovo del contratto;
  - Promozioni e/o agevolazioni, cessazioni o cambiamenti nelle offerte;
  - Eventuali richieste su norme o specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazione e le prestazioni supplementari;
  - Aspetti del servizio che possano essere rilevanti per i clienti nonché strumenti di reclamo e di ricorso avverso decisioni della società.
- ADRTel utilizza come principali strumenti di informazione per i clienti:
  - I contatti diretti tra personale ADRTel e clienti
  - Il sito internet www.adrtel.it.
- ADRTel assicura inoltre un Servizio Clienti via telefonica al numero 06.6595.2200, nonché una casella di posta elettronica info@adrtel.it mediante i quali è possibile da parte dei clienti richiedere ulteriori informazioni.
- ADRTel assicura e verifica periodicamente la chiarezza, la comprensibilità dei documenti relativi al servizio nonché la loro accessibilità ai clienti.
- ADRTel ha cura di pubblicare e divulgare i testi relativi agli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti e di aggiornare i suddetti testi.
- ADRTel predispone le procedure interne dei propri uffici al fine di agevolare le condizioni di esercizio degli utenti.

3.3 PERSONALE ADRTEL

- Il personale ADRTel è tenuto alla cortesia ed al massimo rispetto nello svolgimento dei rapporti con i clienti nonché ad agevolare gli stessi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

3.4 SICUREZZA, FATTORI DI RISCHIO E RISERVATEZZA

- ADRTel adotta le misure tecniche ed organizzative finalizzate alla salvaguardia della sicurezza dei suoi servizi, sulla base degli strumenti tecnici e delle conoscenze più aggiornate.
- ADRTel appronta tutte le misure di sicurezza più idonee per il controllo e la prevenzione di attività fraudolente ai danni degli utenti.
- ADRTel si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)
- Il cliente ha diritto di essere informato da ADRTel in ogni momento in ordine alle modalità di trattamento dei propri dati personali in modo chiaro ed adeguato e di esprimere un consenso libero, informato e differenziato.
- Il cliente può in ogni momento chiedere di modificare o cancellare i propri dati personali di base e quelli eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e negli elenchi pubblici cartacei o elettronici.
- ADRTel informa il cliente e, ove possibile l'utente in relazione alla sussistenza di situazioni che possano permettere di apprendere in modo non intenzionale il contenuto di comunicazioni o conversazioni da parte di soggetti a esse estranei.
- Per maggiori informazioni si rimanda alla Informativa privacy presente nella Scheda di Adesione e nelle condizioni generali di contratto.

3.5 PROCEDURE DI RECLAMO

- Il cliente può presentare reclamo ad ADRTel con qualsiasi mezzo che dovrà essere confermato con lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata ad ADRTel-Servizio clienti ,Via Pier Paolo Racchetti 1 – 00054 Fiumicino Roma .
- ADRTel fornirà pronto riscontro comunicando al cliente il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa. ADRTel darà risposta al cliente entro un termine massimo di 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- Nell'ipotesi di particolare complessità del reclamo, entro il termine di cui sopra, ADRTel provvederà ad informare il cliente dello stato d'avanzamento dell'istruttoria e comunicherà i tempi della risposta.
- La risposta al reclamo conterrà l'indicazione degli accertamenti compiuti e sarà adeguatamente motivata. In caso di accoglimento saranno indicati i provvedimenti e le

misure compensative; in caso di rigetto, sarà resa nota la possibilità di proporre l'esame della controversia all'Autorità Garante delle Comunicazioni.

3.6 ASSISTENZA AI CLIENTI

- ADRTel fornisce un servizio telefonico gratuito di assistenza al quale il cliente può segnalare disservizi e/o guasti, formulare quesiti relativamente al servizio offerto, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi.
- Tale servizio, per la segnalazione di disservizi e/o guasti è accessibile in orario continuato per 24 ore al giorno e per 365 giorni l'anno ed è raggiungibile dai clienti ADR Tel con chiamata tramite le seguenti numerazioni:
  - 5151 (numerazioni interna sistema telefonico aeroportuale),
  - 800.529898
  - 06.6595.5151
- Ogni segnalazione di disservizio e/o guasto sarà identificata con un codice univoco alfanumerico .
- Per le informazioni commerciali ed amministrative è possibile contattare il servizio clienti di ADRTel tramite casella e-mail info@adrtel.it o in via telefonica al numero 06.6595.2200

3.7 RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da ADRTel, dovrà far pervenire la segnalazione al Servizio Clienti ADRTel.

ADRTel provvederà entro 45 giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà all'accreditamento sulla fattura successiva di una somma calcolata in base alla tabella che segue, in conformità a quanto stabilito dalla delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

Standard di qualità	**Obiettivo**	**Indennizzi e rimborsi**
Tempi di attivazione servizio	60 giorni	€ 7,50 in caso per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di dieci (10) giorni
Tempi di riparazione guasti	2 giorni lav.	€ 6,00 o per ogni giorno di ritardo dalla proposizione del reclamo
Rettifica della fatturazione	Fattura successiva	Importo da rettificare

3.8 . RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, http://www.agcom.it.
- in attuazione a quanto prescritto dalla Delibera n. 203/18 CONS per le controversie che dovessero insorgere tra il CLIENTE e ADR TEL, gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti ad organismo delegato dall' Autorità (esempio Co.re.com), prima di agire in sede giurisdizionale, nei modi, termini ed agli effetti previsti dalla citata Delibera e dal il "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti
- Per ulteriori informazioni si rinvia al link http://www.agcom.it/provv/Del.182/02/CONS.html, contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

3.9 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI E DATA BASE UNICO

- Con l'istituzione del Registro Pubblico delle Opposizioni (D.P.R. 178/2010) è cambiata la normativa che regolamenta il settore del telemarketing e viene stabilito che i clienti possono decidere di opporsi alle chiamate per finalità commerciali, promozionali o ricerche di mercato iscrivendosi al registro Pubblico delle Opposizioni. Se non si desidera ricevere chiamate pubblicitarie e comunque però far comparire il proprio numero negli elenchi telefonici, è necessario iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" (www.registrodelleopposizioni.it) per dire no alle telefonate promozionali.
- Il Data Base unico (DBU) è l'archivio contenente i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti, che vogliano comparire negli elenchi, di tutti i gestori di telefonia fissa e mobile nazionale.
- Il Data base unico è stato istituito dall'AGCOM con le delibere n.36/02/CONS n. 180/02/CONS e regolato altresì dal Garante per la protezione dei dati personali con i provvedimenti del 23 maggio 2002 e del 15 luglio 2004.
- Viene inoltre sancito il diritto di modificare la scelta effettuata.
- I dati forniti potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e per chiamate pubblicitarie.
- Il Modulo per richiedere l'iscrizione al Data Base Unico viene consegnato alla momento dell'attivazione del servizio ed sempre disponibile tramite richiesta al Servizio Clienti.
- Per maggiori informazioni, consultare il sito www.adrtel.it, oppure contattare il servizio clienti di ADRTel.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, atti terroristici, tumulti.

4.1 PROVVISORIETÀ

- Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed a altre modifiche degli elementi qui disciplinati.