



# Carta dei Servizi

## **Premessa**

ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l. (di seguito, per brevità, "ZAL") adotta la propria Carta dei servizi (di seguito, per brevità, "Carta") in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, alla L. 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ed alla Delibera 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP".

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le condizioni generali di offerta dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti. Questa Carta regola i rapporti di ZAL con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile ai servizi personali e di telefonia voce, internet resi da ZAL ai propri clienti. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti. La Carta dei Servizi è vincolante per ZAL nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, ZAL rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: [www.zaltel.it](http://www.zaltel.it), e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra. Nei contratti con i consumatori si applica il D.lgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del



Consumo”, e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis del codice civile. ZAL sottopone all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, “Autorità”) il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell’art. 2, comma 4, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249. La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell’evoluzione delle tecnologie e dell’organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai Clienti. In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, ZAL informerà l’Autorità e gli Utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all’ applicazione.

## **Parte Prima - Principi Fondamentali**

### 1.1 Uguaglianza ed imparzialità

ZAL fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. ZAL 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. ZAL presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l’accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, ZAL adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell’ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l’accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche. Per gli Utenti ciechi totali, e per gli Utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, ZAL riconosce in relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, ZAL - ai sensi dell’art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla delibera 514/07/CONS, e dell’art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 - la fruizione di 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo, sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle



offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso, il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'Utente sarà gratuito. ZAL prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: [zal@zaltel.it](mailto:zal@zaltel.it) o al numero di fax: 0543 774436. L'attività di ZAL si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo ZAL interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

### 1.2 Continuità

ZAL si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. ZAL dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, ZAL si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli Utenti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede dell'Utente, ZAL si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ZAL adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### 1.3 Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerate da ZAL che acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi



forniti e s'impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

#### 1.4 Cortesia

ZAL impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti ZAL sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

#### 1.5 Efficacia ed efficienza

ZAL persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 1.6 Diritto di scelta – Recesso – Migrazione

ZAL, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, 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. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso la sede aziendale o scaricandoli dal sito della società [www.zaltel.it](http://www.zaltel.it) ed inviandoli alla medesima via fax al num: 0543 774436 o agli indirizzi mail comunicati al cliente in fase di pre-sale. ZAL rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. ZAL si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. ZAL informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n.



83/05/CIR, e n. 18/06/CIR. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore. ZAL riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla migrazione e alla portabilità del numero, con particolare riguardo alla fornitura del Codice di Migrazione e Codice Segreto, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS.

#### 1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

ZAL si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.L.gs 6 settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS.

#### 1.8 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

ZAL assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

#### 1.9 Sicurezza delle reti

ZAL si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

#### 1.10 Informazione degli Utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, ZAL 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. Il cliente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di ZAL, contattando il responsabile del Trattamento dei Dati. ZAL 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 ZAL accedendo al sito [www.zaltel.it](http://www.zaltel.it) ovvero chiamando al numero: 0543 774472. ZAL si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'Utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;
- 4) informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo il blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente previsto dalla Delibera 97/08/CONS e dalla Delibera 348/08/CONS;
- 6) informare gli Utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR, e n. 18/06/CIR;
- 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale. In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, si evidenzia che gli Utenti potranno



comunicare a ZAL la scelta formulata in relazione alle diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: Via Domenico Martoni, 9/e, – 47122 Forlì, fax: 0543 774436, con allegata fotocopia del documento d'identità. Nell'ambito dei propri obblighi di licenziatario di servizi si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, ZAL, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 8) a garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ZAL a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di ZAL, nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

#### 1.11 Comunicazioni al pubblico

ZAL comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari; alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- Ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard; ad ogni eventuale
- Variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- Ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;



- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## **Parte Seconda - Servizi, Parametri di qualità e strumenti di valutazione**

### 2.1 Servizi

ZAL fornisce il servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, cui qualsiasi Utente della rete pubblica fissa può accedere mediante la funzione di "easy access", digitando il codice di carrier selection 10164 di DigiTel (OLO Partner di ZAL) prima del prefisso telefonico dell'Utente chiamato. Il medesimo servizio viene altresì fornito mediante la funzione di "equal access", che consente di pre-selezionare in modo permanente l'accesso al Servizio fornito da ZAL. ZAL fornisce altresì il servizio di telefonia vocale in modalità ULL con terminazione delle linee su propri apparati. ZAL fornisce anche i seguenti servizi supplementari:

- Accesso ad Internet in ADSL;
- Funzionamento in DTMF (dual tone multifrequency);
- Selezione diretta (DDI – direct dialling in);
- Rinvio automatico di chiamata;
- Identificazione della linea chiamante.
- Accesso ad Internet in dial UP

Non appena tecnicamente possibile e in dipendenza degli accordi che ZAL andrà a stipulare con altri organismi di telecomunicazioni, gli Utenti saranno tempestivamente informati sulla fornitura di nuovi servizi supplementari.

### 2.2 Schema di contratto

ZAL adotta uno schema contrattuale composto da Proposta di contratto e listino nel quale indica:

- 1 La descrizione del servizio da fornire;
- 2 Le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:





- Il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- Il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- La durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- I tipi di servizio di manutenzione offerta;
- Gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, ZAL inserisce nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- Una comunicazione di dove recuperare le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP;
- Una comunicazione di dove recuperare le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascun'offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s;
- Una comunicazione riguardante le caratteristiche peculiari dell'offerta sulla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni riguardanti le misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading);
- La tecnologia utilizzata all'accesso (a es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine dell'integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.



### 2.3. Attivazione e Disattivazione del Servizio

ZAL si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale, fissa e mobile, e di accesso ad internet, nel più breve tempo possibile. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, ZAL concorderà con il cliente tempi e modalità di attivazione. In caso di scioglimento del contratto, ZAL si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS. In caso di attivazione di offerte gratuite, ZAL si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'Utente o lasciano all'Utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso. Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a ZAL, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

### 2.4 Trasparenza delle condizioni economiche

Ai sensi della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni, ZAL formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire agli Utenti un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, ZAL assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche e pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- I prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- Le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;



- Uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, ZAL si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

#### 2.5 Consumi e Misure a tutela dell'utenza

ZAL si impegna a fornire agli Utenti, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. I dati di fatturazione dettagliati, comprensivi di costo e durata di ogni singola chiamata, saranno riportati a fine mese in tutte le fatture inviate da ZAL. ZAL si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione. ZAL tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi della telefonia fissa e mobile ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche. ZAL, ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri Utenti di conoscere gratuitamente:

- 1 Il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
- 2 Il proprio profilo di consumo telefonico.

Con riferimento al piano tariffario, ZAL inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. In



relazione al profilo di consumo, ZAL fornisce con cadenza mensile il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

#### 2.6. Irregolare funzionamento del servizio

ZAL si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici inerenti ai propri sistemi ed apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. ZAL è obbligata a intervenire in caso d'irregolarità nel collegamento telefonico nel caso in cui l'irregolarità sia ascrivibile ai propri sistemi. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, 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. Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

#### 2.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

Gli Utenti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. ZAL si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto, mediante raccomandata a/r a ZAL, all'indirizzo della sede operativa.

#### 2.8 Documentazione di fatturazione

ZAL si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- 1 Le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;



2. Qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
3. Il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;

## 2.9 Fatturazione del servizio - invio della fattura – modalità di pagamento

La bolletta telefonica costituisce fattura e ZAL la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'Utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a ZAL dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato. La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata di norma su base mensile anticipata per i servizi a canone e posticipata per i servizi a consumo, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura comprende le seguenti informazioni: 1) Dati dell'Utente; 2) Modalità di pagamento; 3) Servizi attivi; 4) Costo per tipo di servizio; 5) Minuti totali per tipo di direttrice (urbane, nazionali, cellulari, internazionali, connessione internet dial-up); 6) Totale fatturato; 7) Data di emissione e di scadenza; 8) Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali; 9) Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi; 10) Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) con l'oscuramento delle ultime tre cifre, ai sensi dell'art.124 del Dlgs 30 giugno 2003, n.196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il piano tariffario applicato è quello espresso nel listino relativo al servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni verranno comunicate con 30gg. di preavviso tramite racc. A/R, fax, e-mail e pubblicazione sul sito [www.zaltel.it](http://www.zaltel.it) ZAL si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. ZAL accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, bonifico bancario. ZAL si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di



pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. ZAL comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente. Il Pagamento deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e mediante la modalità di pagamento scelta dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto (es. RID, bonifico bancario).

#### 2.10 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

ZAL calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. ZAL provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

#### 2.11 Informazioni al Pubblico

ZAL pubblica nel proprio sito i resoconti semestrali ed annuali e comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- Alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;



- Alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- Ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio; ai valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta di servizi internet, derivati e conformi alle misure stabilite per gli omonimi indicatori generali di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera 244/08/CSP.

#### 2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ai pagamenti, ZAL chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L.27 marzo 1996, n.108, e successive modifiche ed integrazioni, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

#### 2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

ZAL adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, ZAL provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi, o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'Utente.

#### 2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente

Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli Utenti, ZAL non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle



precedente configurazione, saranno a carico di ZAL, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'Utente.

#### 2.15 Parametri di qualità

ZAL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. ZAL garantisce che i servizi di telefonia vocale, mobile e di accesso ad internet, siano forniti nel rispetto della Delibera 254/04/CSP, Delibera 104/05/CSP e della Delibera 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera 244/08/CSP. ZAL si obbliga a valutare la qualità dei servizi offerti che saranno verificati secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002. ZAL, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, e di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- Utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle delibere 254/04/CSP, Delibera 104/05/CSP della Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP;
- Invia all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;

Per quanto di propria competenza in relazione ai servizi di telefonia vocale fissa, ZAL adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 254/04/CSP e di seguito riportati:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n.254/04/CSP);
- Tasso di malfunzionamento per linea (Allegato 2, Delibera n.254/04/CSP);





- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n.254/04/CSP);
- Tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n.254/04/CSP),
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 7, Delibera n.254/04/CSP);
- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 8, Delibera n.254/04/CSP);
- Fatture contestate (Allegato 10, Delibera n.254/04/CSP);
- Accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n.254/04/CSP);
- Tempo di fornitura della carrier pre-selection. (Allegato 12, Delibera n.254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, ZAL adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 244/08/CSP e di seguito riportati:

- Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (Allegato 1, Delibera n.244/08/CSP);
- Velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n.244/08/CSP);
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n.244/08/CSP);
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Allegato 4, Delibera n.244/08/CSP);
- Tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 5, Delibera n.244/08/CSP);
- Prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6, Delibera n.244/08/CSP).

## **Parte Terza - La Tutela**

### **3.1 Rapporto tra ZAL ed i Clienti**

ZAL ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adotta formulari, uniformi, e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. ZAL assicura e verifica periodicamente la chiarezza



e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. ZAL predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. ZAL fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, al quale il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da ZAL ed agli addebiti relativi all'ultima fattura, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

### 3.2 Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica

In quanto operatore multimediale, ZAL mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail, fax e lettera. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica sui propri indirizzi elettronici ZAL garantisce una risposta entro 10gg. La risposta potrà essere fornita tramite e-mail, contatto telefonico, sms o fax. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo. Per garantire la riservatezza del Cliente e contemporaneamente avere la certezza della sua identità, verranno utilizzate modalità univoche di identificazione che saranno comunicate al momento della sottoscrizione del contratto. 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 ZAL in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

### 3.3 Informazioni ai Clienti

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

- Il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi ed opuscoli;
- Le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- Le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- Ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.



### 3.4 Reclami

Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici:

- Per telefono contattando il numero 0543 774436;
- Via e-mail all'indirizzo [zal@zaltel.it](mailto:zal@zaltel.it);
- Lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo Via Domenico Martoni, 9/e, – 47122 Forlì
- A mezzo fax al numero 0543 774436.

ZAL si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente. ZAL sospende fino alla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da ZAL il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura. Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. ZAL comunica all'Utente l'esito del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente sarà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. 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 ZAL in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. In caso di accoglimento del reclamo, ZAL provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda



necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui ZAL non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo previsto nella presente Carta. In caso di rigetto, ZAL comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da ZAL tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ZAL informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta. 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. 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.

### 3.4 Sospensione del servizio

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - ZAL, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la



scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, ZAL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. ZAL potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. ZAL potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o Utenti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### 3.6. Procedura di conciliazione

ZAL si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni). In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica. Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche. Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia. L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax. L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario



disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate). In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale. L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

### 3.7 Denuncia di Frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'Utente 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 della controversia. In caso di frode accertata, ZAL rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'Utente. Tuttavia, se ZAL dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'Utente.



### 3.8 Rimborsi ed Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di ZAL dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da ZAL.

<b>PARAMETRO</b>	<b>INDENNIZZO</b>
<b>Attivazione del servizio</b>	<i>€ 6.00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 60.00</i>
<b>Irregolare funzionamento del servizio</b>	<i>E' forfettario di € 10.00</i>
<b>Reclami riguardanti gli importi addebitati</b>	<i>€ 6.00 per ogni giorno di ritardo con un Massimo di € 80.000</i>
<b>Reclami riguardanti gli importi addebitati</b>	<i>€ 6.00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 60.00 per anno</i>

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. ZAL accrediterà la somma dovuta, a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o un bonifico bancario. Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di ZAL, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

### 3.9 La riservatezza

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. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e



responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente. In tal senso, ZAL informa l'Utente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da ZAL esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando ZAL. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. ZAL non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posti in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### 3.10 Elenchi telefonici

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, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. 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.





### 3.11 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di ZAL 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.

### 3.12 I diritti di ZAL

ZAL 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. Di queste decisioni ZAL fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi ZAL sono indicate nelle Proposte di Contratto. I Servizi ZAL possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi ZAL non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.