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" e, per quanto applicabili ai servizi offerti, le delibere di volta in volta in vigore relative alla qualità dei servizi.
Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche ("Servizi"), intesi come fonia fissa, internet da postazione fissa e tutti i servizi relativi, le condizioni generali di offerta dei Servizi ("Condizioni Generali"), i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti ("Clienti" o "Utenti"). Questa Carta regola i rapporti di ZAL con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli della clientela e deve intendersi applicabile ai Servizi resi da ZAL. 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, 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".
ZAL sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità.
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, 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 comunicazioni elettroniche 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. 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. 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 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, di almeno 5 giorni 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. 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.
Salvo i casi di contrattazione negoziata in cui le parti abbiano stabilito diversamente, ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dell'Allegato A alla Delibera 487/18/CONS, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore ed eventuali sconti o promozioni concessi, oltre le rate rimanenti di apparati e/o servizi accessori.

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 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.

1.8 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.

1.9 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 ovvero chiamando al numero: 0543 774472 o 800 082624.
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 di chiamata, in modalità permanente previsto dalla Delibera 418/07 CONS e 600/09/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.

1.10 Comunicazioni al pubblico

ZAL 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;

- 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 – Contratto, Parametri di qualità e strumenti di valutazione

2.1 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.

2.2 Attivazione e Disattivazione del Servizio

ZAL si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale fissa, e di accesso ad internet, nel termine indicato nello specifico Contratto o nelle Condizioni Generali, in ogni caso, 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. 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 caso di scioglimento del contratto, ZAL si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.
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.

2.3 Trasparenza delle condizioni economiche

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 alla Delibera 252/16/CONS e successive modificazioni;

- Le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta.

2.4 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 ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato. 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.

2.5. Irregolare funzionamento del Servizio e SLA

Al ricevimento di una segnalazione di guasto sono previste le tempistiche di risoluzione sotto riportate:

Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio – Per la segnalazione ricevuta entro le 14:00, la risoluzione è garantita entro le ore 10 ore lavorative successive; per le segnalazioni dalle 14:00 alle 18:00 la risoluzione è garantita entro le 14 ore lavorative successive.
Grado 2 – Servizio degradato - ZAL si impegna a risolvere la problematica entro 24 ore lavorative dalla segnalazione, indipendentemente dall'orario.

Resta salva la possibilità di individuare gli SLA nelle singole offerte sottoposte al Cliente accompagnati dalle relative penali. Sono esclusi, in ogni caso, dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le 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 ZAL, in questi casi, quest'ultima, pur assicurando di fare tutto quanto necessario per il ripristino, non potrà garantire le relative tempistiche. 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. Il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento per quanto possibile. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio ma i Clienti interessati saranno informati entro 5 (cinque) giorni prima. 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, entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. In ogni caso, il recesso da parte del Cliente dovrà essere comunicato per iscritto, mediante raccomandata a/r o PEC a ZAL.

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 deve essere effettuato per l'intero importo entro il termine indicato in fattura e mediante la modalità di pagamento scelta dal Cliente al momento della sottoscrizione del contratto.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.
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.

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 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento ai pagamenti, ZAL chiederà al Cliente Consumatore il pagamento di interessi di mora, calcolati nella misura del tasso medio per i crediti

personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati dalle banche nel trimestre precedente. Per i Clienti Business, gli interessi di mora in caso di ritardo nei pagamenti saranno disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002. È fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

2.12 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

ZAL adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 60 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.

2.13 Parametri di qualità

ZAL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. ZAL garantisce che i servizi di telefonia vocale e di accesso ad internet, siano forniti nel rispetto della normativa di settore applicabile. ZAL comunica all'Autorità le misurazioni e le rilevazioni semestrali ed annuali, nonché obiettivi e relazioni e pubblica sul proprio sito i documenti relativi.

Parte Terza - La Tutela

3.1 Rapporto tra ZAL e i Clienti, Assistenza 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. 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, 0543 774472 o 800 082624 , attivo dalle 8.30 alle 19.30, 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 Reclami

Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono o per iscritto, aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. Il Cliente può presentare eventuali reclami ai seguenti recapiti:

- Numero telefonico: 0543 774436 o 800 083624
- Numero fax: 0543 774436;
- e-mail: zal@zaltel.it;
- Lettera raccomandata A/R:Via Luigi Galvani, 18, – 47122 Forlì;
- PEC: cfo@pec.partefin.it

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. 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.

3.3 Sospensione del Servizio

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 40 giorni, 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.
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 denuncino 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.

3.4. Procedura di conciliazione e risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra ZAL e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.
Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 208/18/CONS, e s.m.i. attraverso la piattaforma "ConciliaWeb", prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.
In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi ZAL si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la

durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

3.5 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.

3.6 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di ZAL degli SLA previsti al punto 2.5 per causa ad esso imputabile, ZAL si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari ad euro 2 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di euro 100. L'importo viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile. Restano salve le esclusioni di cui al punto 2.5.
Nel caso di ritardata attivazione dei Servizi o nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, ZAL corrisponde gli indennizzi automatici ai sensi della delibera 347/18/CONS.

3.7 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. 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.

3.8 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.

Aggiornamento: 12.01.2026