

CARTA DEI SERVIZI BRENNERCOM

INDICE

1. Brennercom e la Carta dei Servizi
2. Chi siamo
3. I principi
 - 3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento
 - 3.2. Continuità
 - 3.3. Partecipazione, Cortesia e Trasparenza
 - 3.4. Efficacia ed Efficienza
 - 3.5. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali
4. Gli impegni
5. Standard di qualità
 - 5.1. Verifica e controllo
 - 5.2. Valutazione della qualità dei servizi offerti
6. Fatturazione e Modalità di Pagamento
7. Apparecchiature terminali – parametri di configurazione
8. Gestione reclami
9. Indennizzi e rimborsi
10. Come contattarci
11. Brennercom a tutela del cliente
 - 11.1. Le Informazioni al Cliente
 - 11.2. Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni
 - 11.3. Rapporti con i Clienti
 - 11.4. Garanzie Offerte al Cliente
 - 11.5. La Firma Elettronica Avanzata per la sottoscrizione del Contratto
12. I servizi - Telefonia fissa e Internet
 - 12.1. Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto
 - 12.2. Offerta dei Servizi ad Accesso Indiretto
13. Norme di carattere generale
 - 13.1. Modifiche
 - 13.2. Informazione Clienti e Sospensione dei Servizi
 - 13.3. Limitazioni di responsabilità
 - 13.4. Uso improprio del servizio da parte del cliente

Allegato "A" – Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

Allegato "B" – Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Allegato "C" – Indicatori di qualità del servizio internet (privati)

1. Brennercom e la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibere n. 179/03/CSP, n.254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica e successivi emendamenti.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Particolari di ciascun Servizio, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Inoltre, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.brennercom.it

Il Customer Care Brennercom è disponibile al numero verde 800 832 832, con chiamata gratuita, per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi o per qualsiasi altra informazione riguardante i servizi di telecomunicazioni.

2. Chi siamo

Dal 1999 ad oggi, la società Brennercom S.p.A. (*di seguito per brevità "Brennercom"*) ha ottenuto dal Ministero per lo Sviluppo Economico (*ex Comunicazioni*) i seguenti titoli Autorizzatori (*ex licenze*) per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- *Licenza individuale per la prestazione del servizio di telefonia vocale;*
- *Licenza individuale per l'installazione e fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico;*
- *Licenza individuale WLL (Wireless Local Loop) -26 GHz per la regione Trentino Alto Adige;*
- *Licenza WiMax per la provincia di Bolzano;*
- *Autorizzazione Generale allo scopo di prestare il servizio di Internet Service Provider;*
- *Autorizzazione Generale per i servizi Wireless su frequenze pubbliche condivise 2.4 e 5 GHz per servizi WiFi e HyperLan.*

Brennercom, società altoatesina leader a livello regionale nel settore delle telecomunicazioni, è stata fondata nel 1998 con un capitale sociale di 309.000 € (*l'attuale capitale sociale ammonta a 8.297.640€*).

Nata per costruire un solido e radicato patrimonio tecnologico locale per rispondere alle esigenze e alle aspettative delle aziende altoatesine, nell'ottica di creare un gestore unico, Brennercom persegue l'obiettivo di realizzare una rete d'infrastrutture tra le più moderne d'Europa, proponendosi quale "motore" per lo sviluppo socio-economico del territorio e come partner di riferimento per l'utilizzo e lo sfruttamento di nuove tecnologie, supportando le relazioni tra il Nord e il Sud Europa (attualmente è presente anche in Austria nel nord Tirolo).

La profonda conoscenza delle esigenze e delle aspettative del mercato territoriale, la forte relazione con l'economia e le istituzioni locali, l'offerta di un ventaglio di soluzioni personalizzate e un know-how altamente qualificato indubbiamente contraddistinguono l'azienda.

L'offerta dell'azienda si concretizza nella fornitura di servizi innovativi a Larga Banda per il trasferimento dati, comunicazione integrata voce-dati, soluzioni internet avanzate e un servizio di telefonia rivolto sia alla Clientela aziendale sia al mercato residenziale.

Le soluzioni di Brennercom sono rivolte sia alle aziende desiderose di creare un'infrastruttura telematica sia a quelle che intendono affiancare la rete internet alle attività già esistenti.

L'offerta dei servizi è, infatti, resa possibile dall'infrastruttura tecnologica di cui dispone presso le proprie sedi a Bolzano e a Trento: una centrale telefonica, un "backbone" ottico proprietario, tre Data Center, un Call Center e Help Desk/N.O.C./Service Desk.

L'offerta dei servizi Server Farm, vero e proprio punto di forza dell'azienda, è in grado di assicurare, oltre alla connettività, livelli di affidabilità e sicurezza difficilmente ottenibili con infrastrutture gestite a livello aziendale.

Per ricevere maggiori informazioni su Brennercom e/o su altre Aziende ad essa associate, è a disposizione della clientela il sito

web www.brennercom.it.

3. I principi

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

3.1 Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

Brennercom fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Brennercom ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

Brennercom si impegna quindi a garantire, nei limiti territoriali della Autorizzazione Generale, a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione verrà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

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

3.2 Continuità

Brennercom si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso Brennercom si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3 Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere ad Brennercom le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Brennercom esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

In tal senso i Clienti potranno accedere alle informazioni in possesso di Brennercom che li riguardino secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 1990.

3.4 Efficacia ed Efficienza

Brennercom fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione): Brennercom si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3.5 Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

4. **Gli impegni**

Brennercom si impegna a:

- Attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Brennercom;
- Fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde di Customer Care 800 832 832, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; in alternativa, è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra, attraverso il portale www.brennercom.it;
- Garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- Inviare la fattura contenente le informazioni necessarie; a richiesta e gratuitamente, è possibile richiedere la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento EU 2016/679, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008
- Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni contrattuali con separato foglio allegato alla fattura Brennercom, così come attraverso il portale www.brennercom.it e attraverso il nostro Servizio di Customer Care con chiamata gratuita a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- Fornire entro 45 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- Mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, come previsto per legge;
- inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- Dare tutte le informazioni utili riguardo le eventuali modifiche contrattuali dei servizi, inoltrare le comunicazioni al Cliente per iscritto unitamente alle fatture ma con avviso separato.
- Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione e contestualmente per mezzo della pubblicazione sulla homepage del sito www.brennercom.it.
- Curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti.
- Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.
- La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili a titolo di dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.
- Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Brennercom o da terzi incaricati da quest'ultima.

Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Brennercom o ai terzi da questa incaricati.

Per i Clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "A";

- Fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- Conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS, 97/08/CONS, 201/08/CONS e 348/08/CONS, Brennercom si impegna a:
 - (i) Mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, lo sbarramento selettivo permanente di chiamata;
 - (ii) Rendere disponibile al Cliente il P.I.N. (mediante apposita comunicazione riservata);
- Inviare su richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;
- Agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivipreviste.
- Distribuire e diffondere la Carta dei Servizi, rendendo disponibili le condizioni contrattuali previste;
- Corrispondere un indennizzo per i disservizi che rientrano all'interno degli inadempimenti contrattuali ai sensi del successivo art. 9;

5. Standard di qualità

Alcuni importanti parametri dei servizi vengono periodicamente rilevati ed aggiornati in allegato A e B alla presente Carta dei Servizi, dove sono riportati gli obiettivi annuali per i servizi di telefonia e Internet su rete fissa.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. N- 244/08/CSP e successivi emendamenti; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Brennercom www.brennercom.it.

Inoltre Brennercom, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n ° 79/2009/CSP dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni.

5.1 Verifica e controllo

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

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (in allegato A alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;

- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato B alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

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

5.2 Valutazione della qualità dei servizi offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti, Brennercom, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP, n. 244/08/CSP e successivi emendamenti, Brennercom comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Brennercom, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate all'interno del portale internet Brennercom www.brennercom.it.

6. Fatturazione e modalità di pagamento

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Brennercom i costi mensili e/o gli altri corrispettivi in vigore al momento di sottoscrizione del presente contratto, indicati nel Listino Prezzi allegato all'Ordine.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato "A" alla Delibera 179/2003 al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. Le fatture vengono emesse a cadenza mensile.

Brennercom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Listino Prezzi.

Tuttavia, in caso di aumento dei costi mensili e/o degli altri corrispettivi o di oneri aggiuntivi a carico del Cliente e conseguente modifica del Listino Prezzi, così come in caso di ogni altra modifica delle condizioni contrattuali, dette variazioni avranno efficacia decorsi 30 giorni dalla comunicazione di Brennercom al Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS, mediante comunicazione scritta a Brennercom a mezzo lettera raccomandata A.R. o pec da spedire alla sede legale di Brennercom ed ai recapiti indicati nel successivo punto 8.

In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso comprensivo di Iva.

Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente dalla data di emissione delle stesse. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite Rid.

Brennercom emetterà le fatture in via anticipata.

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

Il Report delle chiamate elenca in maniera semplice ed intuitiva il dettaglio di tutte le chiamate effettuate dal cliente nel mese di riferimento, divise per numero telefonico chiamante.

Se si desidera avere maggiori informazioni o chiarimenti relativi alla fatturazione e documentazione addebiti, si prega di inviare una comunicazione al seguente indirizzo:

- money@brennercom.it
- oppure, rivolgersi a uno dei seguenti numeri di telefono/fax:
- numero verde gratuito di customer care 800 832 832 da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle 19:00
- numero fax gratuito 800 832800

7. **Apparecchiature terminali**

Ai sensi della Delibera 348/18/CONS di Agcom l'utente finale ha diritto di utilizzare le proprie apparecchiature terminali per fruire dei Servizi di telecomunicazione.

A tal fine si indicano di seguito i parametri di configurazione utili al Cliente per accedere alla rete pubblica di Brennercom attraverso la propria apparecchiatura.

Caratteristiche richieste per collegamenti in fibra con porte FastEthernet:	
Tipo SFP	BiDi (monofibra)
Architettura	point to point (P2P)
Lunghezza d'onda TX	1310nm
Lunghezza d'onda RX	1550nm
portata	10 o 20 Km
standard ETH	100BASE-BX (Fast)

Caratteristiche richieste per collegamenti in fibra con porte Gigabit Ethernet:	
Tipo SFP	BiDi (monofibra)
Architettura	point to point (P2P)
Lunghezza d'onda TX	1310nm
Lunghezza d'onda RX	1490-1550nm
portata	10 o 20 Km
standard ETH	1000BASE-BX (GE)

Caratteristiche tecniche dei collegamenti VDSL fino a 100M:	
Compatibilità chipset	Broadcom
Profilo supportato	17a
Vectoring	Friendly o Compliant

Caratteristiche tecniche dei collegamenti VDSL oltre 100M fino a 200M:	
Compatibilità chipset	Broadcom
Profilo supportato	35b
Vectoring	Friendly o Compliant

Caratteristiche tecniche dei collegamenti ADSL:	
---	--

Protocolli supportati ADSL annex A o ADSL2+ Annex A
--

Le apparecchiature terminali vengono offerte al Cliente da parte di Brennercom in comodato d'uso gratuito, quindi il cliente non sostiene alcun costo per l'utilizzo di questo apparato. Pertanto il prezzo del servizio acquistato e indicato nell'offerta commerciale deve intendersi unicamente quale costo del solo servizio erogato.

Il Cliente è libero di rinunciare alla consegna dell'apparecchiatura di Brennercom per utilizzare la propria. Qualora in un secondo momento decida di richiedere l'apparecchiatura di Brennercom dovrà accollarsi i relativi costi di spedizione o consegna.

Alla cessazione del Contratto, il Cliente che abbia ricevuto l'apparecchiatura in comodato d'uso gratuito dovrà provvedere a riconsegnarla ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto a Brennercom presso la sede di Via Giotto 9 a Bolzano.

Qualora il Cliente sia proprietario dell'apparecchiatura per averla acquistata in passato da Brennercom, potrà utilizzarla, previa configurazione, per fruire del servizio reso da altri operatori di telecomunicazione. Brennercom assisterà il cliente "sbloccando" gli apparati che dovranno essere portati a tal fine presso la sede di Via Giotto 9 a Bolzano.

Unicamente i router in "end of sale" non potranno essere "sbloccati" e quindi utilizzati presso altri operatori, per l'obsolescenza della tecnologia del prodotto.

Per qualsivoglia malfunzionamento delle apparecchiature fornite da Brennercom in comodato d'uso gratuito, questa sarà responsabile della relativa manutenzione ed eventuale sostituzione durante il periodo di erogazione del servizio.

Necessità di utilizzo delle apparecchiature (cpe) fornite da Brennercom:

Per la fruizione del servizio internet e del servizio PSTN il Cliente potrà utilizzare l'apparecchiatura di propria proprietà. Per i servizi voce (di base o evoluti) Brennercom si avvale di una struttura di rete e di sicurezza con le seguenti funzionalità:

- Il protocollo di segnalazione è SIP;
- per garantirne la qualità (QOS) viene usato sempre un canale dedicato (vlan o path atm) dal cpe alla terminazione del servizio;
- l'indirizzamento è privato e non pubblico, legato inoltre al cpe fornito al singolo cliente attraverso il *mac address* dedicato al servizio voce in maniera univoca;
- le verifiche nell'ambito della sicurezza richiedono oltre alle credenziali del numero telefonico da registrare, il *mac address* (per il motivo di qui sopra) e lo *user agent* del cpe.

In ragione di quanto fin qui descritto, appare eccessivamente oneroso da un punto di vista tecnico permettere l'uso di un cpe privato in quanto il cliente dovrebbe fornire a Brennercom *mac address* e *user agent* del cpe proprietario, informazioni di cui raramente il Cliente è in possesso e che sono difficilmente reperibili.

Inoltre, l'aspetto di assai maggiore rilevanza, col moltiplicarsi di cpe utilizzati la sicurezza del Sistema non verrebbe adeguatamente garantita ed anzi ne risulterebbe compromessa.

Per i motivi di qui sopra i servizi evoluti Isdn BRI (mono, multi, pbx, gnr), isdn PRI, sip trunk (per pbx sip) e centrex (pbx virtuale gestito in toto da Brennercom) non possono essere erogati in presenza di cpe non forniti da Brennercom.

Limitatamente al servizio PSTN invece, data la minor qualità intrinseca, si è provveduto configurare la rete Brennercom per permettere al Cliente di utilizzare un cpe proprio:

- al cliente che ne farà richiesta verranno fornite le credenziali di registrazione del numero telefonico (o dei numeri),
- il servizio (SIP e RTP) dovrà essere veicolato dal cliente sullo stesso canale del servizio internet, utilizzando con ciò l'indirizzamento pubblico e non privato,
- in questo caso non sarà necessario identificare il cpe col *mac address* e lo *user agent*.

8. Gestione reclami

Qualora il Cliente ritenga che Brennercom non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. o mezzo equipollente a:

Brennercom S.p.A. via Pacinotti 12 39100
Bolzano
Fax 0471 - 060188

Pec: info@pec.brennercom.it

Dette contestazioni potranno comunque essere anticipate a Brennercom in via orale, via posta elettronica o telefonicamente secondo le seguenti modalità:

- (i) Il reclamo dovrà essere sempre confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero via pec che dovrà pervenire entro 48 ore dal reclamo orale o via mail;
- (ii) dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Brennercom dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà diretto referente del Cliente, nonché il codice identificativo del reclamo stesso;
- (iii) il Cliente sarà informato del fatto che, mediante tali riferimenti, lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto;
- (iv) Brennercom si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore a quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
- (v) Brennercom comunica al Cliente l'esito del reclamo;
- (vi) in caso di accoglimento del reclamo, Brennercom indicherà i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- (vii) in caso di rigetto, la risposta al reclamo sarà comunicata in forma scritta, adeguatamente motivata e indicante gli accertamenti compiuti;
- (viii) all'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie;
- (ix) il Cliente sarà informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Brennercom e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e 348/18/CONS e allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione;
- (x) tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera;
- (xi) il Cliente dovrà formulare la relativa richiesta di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb il cui link è reperibile nel footer del sito www.brennercom.it, del sito www.brenix.it e www.it.brenix.it e potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto l'indirizzo www.agcom.it;
- (xii) 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 Brennercom si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale

termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

(xiii) in caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all' Autorità competente nelle forme

previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento;

(xiv) In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (*civile*) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

9. Indennizzi e rimborsi

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI INDENNIZZI PER OPERATORE TELEFONICO (REDATTA IN FORZA DELLA DELIBERA AGCOM 347/18/CONS)

Motivazione della controversia	Indennizzo base	Indennizzo servizi Internet broad band	Indennizzo servizi base business	Indennizzo servizi Internet broad band business
Ritardo attivazione servizio *	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Ritardo trasloco*	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Mancato rispetto oneri informativi tempi realizzazione impianto	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Ritardo servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	3,30€/giorno fino a 400,00€	5,00€/giorno fino a 600,00€	6,70€/giorno fino a 800,00€
Ritardo servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	1,30€/giorno fino a 400,00€	2,00€/giorno fino a 200,00€	2,70€ giorno fino a 800,00€
Sospensione o cessazione servizi senza presupposti*	7,50€/giorno	10,00€/giorno	15,00€/giorno	20,00€/giorno
Sospensione o cessazione di servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	3,30€/giorno fino a 400,00€	5,00€/giorno fino a 600,00€	6,70€/giorno fino a 800,00€
Sospensione o cessazione di servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	1,30€/giorno fino a 400,00€	2,00€/giorno fino a 200,00€	2,70€ giorno fino a 800,00€
Interruzione del servizio per motivi tecnici	6,00€/giorno	8,00€/giorno	12,00€/giorno	16,00€/giorno
Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio	3,00€/giorno	4,00€/giorno	6,00€/giorno	8,00€/giorno
Malfunctionamento per ritardo nella riparazione del guasto	7,00€/giorno dal reclamo al ripristino	9,30€/giorno dal reclamo al ripristino	14,00€/giorno dal reclamo al ripristino	18,70€/giorno dal reclamo al ripristino
Ritardo cambio operatore	1,50€/giorno	1,50€/giorno	3,00€/giorno	3,00€/giorno
Portabilità numero	5,00€/giorno	6,70€/giorno	10,00€/giorno	10,30€/giorno
Attivazione o disattivazione carrier selection o pre-selection	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno
Attivazione di servizi e/o profili tariffari non chiesti	5,00€/giorno	5,00€/giorno	5,00€/giorno	5,00€/giorno

Motivazione della controversia	Indennizzo base	Indennizzo servizi Internet broad band	Indennizzo servizi base business	Indennizzo servizi Internet broad band business
Attivazione di servizi accessori non richiesti	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno	2,50€/giorno
Fornitura non richiesta di apparecchi terminali o SIM	25,00€/apparecchiatura o SIM	25,00€/apparecchiatura o SIM	25,00€/apparecchiatura o SIM	25,00€/apparecchiatura o SIM
Perdita numero telefonico per colpa dell'operatore	100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€	100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€	400€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 6.000,00€	400€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 6.000,00€
Mancata o errata indicazione in elenchi telefonici	200€/anno	200€/anno	800€/anno	800€/anno
Mancata risposta al reclamo	2,50€/giorno fino a 300,00€	2,50€/giorno fino a 300,00€	2,50€/giorno fino a 300,00€	2,50€/giorno fino a 300,00€

Da quando si calcola l'indennizzo

Il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente nelle ipotesi di malfunzionamento del servizio, attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non previste si applicano per analogia le misure di indennizzo giornaliero auto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri equità e proporzionalità; in caso di impossibilità di applicazione analogica dei casi sopra indicati l'indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per i servizi oggetto del disservizio.

Per i Clienti ad "accesso diretto", nel caso Brennercom fosse costretta per problemi tecnici a cambiare il numero telefonico del Cliente, lo stesso riceverà un preavviso di 90 giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per 45 giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a 7,5 € corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo;

Per i Clienti ad accesso diretto, nel caso di intervento e/o riparazione guasti, al fine di attivare il servizio assistenza di Brennercom, il Cliente dovrà tempestivamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care Brennercom.

Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via fax al servizio Clienti, attivo ventiquattro ore al giorno. Brennercom si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale), il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.

Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

Nel caso in cui Brennercom non sia in grado di effettuare lavori di manutenzione o riparazioni all'infrastruttura di rete di Brennercom, ad impianti di rete o ad apparecchi terminali entro il termine garantito, al Cliente verrà abonato un importo massimo di 5 € per ogni giorno di ritardo; sono esclusi ulteriori indennizzi o risarcimenti danni.

Come viene corrisposto l'indennizzo

Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Brennercom al Cliente, verranno automaticamente compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile entro 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o verranno liquidati, nei casi di cessazione del rapporto, salvo i conguagli eventualmente dovuti.

Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi punto a), ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

In caso di inottemperanza a quanto disposto dai punti da a) a d) è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997 n. 249.

Malfunzionamenti

Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

Brennercom curerà la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e la eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti.

Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.

E' fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454cod.civ.

La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Brennercom o da terzi incaricati da quest'ultima.

Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Brennercom o ai terzi da questa incaricati muniti di tesserino di riconoscimento.

Per i Clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection), servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino).

Casi in cui l'indennizzo non viene corrisposto

Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo

L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui al punto a) o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente documento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

10. Come contattarci

Brennercom è a disposizione dei Clienti, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 per qualsiasi esigenza al numero verde 800 832 832 per informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale e per segnalare eventuali disservizi.

Per tutti i Clienti che navigano su Internet è a disposizione il portale Brennercom www.brennercom.it, dedicato alla clientela residenziale e alle imprese ed ai siti www.brenx.it e del sito www.it.brenx.it.

11. Brennercom a tutela del cliente

11.1 Le Informazioni al Cliente

Brennercom si impegna a fornire una chiara e completa informazione sulle caratteristiche e la struttura dell'Azienda, sulle diverse tipologie dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sulle condizioni di fornitura, sui prezzi dei servizi offerti, sulle modalità di fatturazione, sulle eventuali modifiche delle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi; queste ultime informazioni, in particolare, verranno comunicate al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione.

I Clienti riceveranno ogni informazione attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto o comunque visionabili direttamente nel sito Internet di Brennercom.
- Sito Internet www.brennercom.it nel quale è possibile reperire ogni informazione utile sull'Azienda, sui servizi offerti, sul listino prezzi.
- Casella di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni sui servizi erogati, segnalare guasti, avviare pratiche per l'attivazione del servizio o per la cessazione della sua fornitura info@brennercom.it
- Comunicazioni e materiale informativo inviato direttamente al Cliente.
- Numero verde 800 832 832 al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi, richiedere assistenza.

Si riportano inoltre di seguito le informazioni ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo, che Brennercom è tenuta a fornire al cliente consumatore prima che detto sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta.

a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi, reperibili al sito www.brennercom.it;

b) l'identità del professionista, in questo caso l'Operatore, reperibile nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom ed al sito www.brennercom.it;

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce; tutte informazioni reperibili nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;

d) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo; tutte informazioni reperibili al sito www.brennercom.it e nelle specifiche Offerte che Brennercom presenta al Cliente;

- e) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- f) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- g) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- h) l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- i) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- j) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- k) l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- l) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso; tutte informazioni reperibili al sito www.brennercom.it;
- m) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- n) la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- o) l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- p) la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- q) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it;
- r) la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso; tutte informazioni reperibili nelle Condizioni Generali di Contratto Brennercom, nella presente Carta dei Servizi ed al sito www.brennercom.it.

11.2 Protezione dei Dati Personali - Riservatezza delle Informazioni

Il Cliente è stato informato da Brennercom che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto.

Il trattamento dei dati da parte di Brennercom garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal presente Contratto.

La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro.

I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici; è previsto l'uso dei dati a fini promozionali o di direct marketing previo consenso esplicito del Cliente che può essere revocato in qualsiasi momento come da art. 7 del Regolamento EU 2016/679.

Il conferimento dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

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

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente da parte di Brennercom, ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Brennercom e, pertanto, a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento EU 2016/679 e normativa vigente, a tutte le società del gruppo Brennercom, o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Brennercom, a società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a Clienti, anche potenziali, di Brennercom, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Brennercom, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione.

In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente.

Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

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

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Brennercom che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Brennercom.

In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento EU 2016/679 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

11.3 Rapporti con i Clienti

Tutto il personale dipendente di Brennercom garantisce nei rapporti con la clientela rispetto e cortesia e si impegna, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono, in tal senso, tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

11.4 Garanzie Offerte al Cliente

Brennercom garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

11.5 La F.E.A.: Firma Elettronica Avanzata per la sottoscrizione del Contratto

Le nuove tecnologie permettono ora di semplificare la modalità di sottoscrizione dei contratti, eliminando molta carta e rendendo più sicura la conservazione dei dati forniti in quella sede dal cliente.

La F.E.A. è una firma di natura grafometrica che viene apposta dal cliente su un dispositivo mobile (tablet) e che in buona sostanza può essere considerata a tutti gli effetti una firma autografa associata indissolubilmente ad un documento informatico a condizione che siano garantiti:

- l'identificazione certa del firmatario
- il legame tra firma e documento informatico sottoscritto
- la garanzia del binomio documento-dato biometrico della firma

La corretta procedura quindi che segue Brennercom al fine di ottenere dal cliente la sottoscrizione tramite F.E.A. di un documento informatico, ovvero del contratto, è la seguente:

- identificare il cliente mediante un valido documento di riconoscimento
- illustrare al cliente le caratteristiche del servizio "firma grafometrica"
- rilasciare l'apposita informativa ex art. 13 Codice Privacy ed acquisire il relativo consenso in caso di adesione al servizio
- sottoporre al cliente il documento in formato elettronico
- il cliente appone la propria firma sul tablet (dispositivo hardware in grado di acquisire i dati biometrici relativi e contestuali alla apposizione della firma)
- i dati biometrici relativi alla apposizione della firma elettronica vengono acquisiti, viene apposta ad essi una validazione temporale, vengono cifrati e fusi con il documento informatico sottoscritto
- il documento informatico così sottoscritto deve essere immediatamente inviato tramite canali sicuri al database approntato ad hoc per la relativa conservazione e cancellato dal supporto mobile(tablet)
- devono essere rispettati i requisiti minimi per la conservazione dei documenti informatici ai sensi dell'art. 44 CAD
- devono essere ottemperate tutte le disposizioni vigenti in tema di conservazione dei dati biometrici ai sensi del Regolamento EU 2016/679, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- il cliente infine riceve una copia cartacea del documento così sottoscritto o in alternativa un duplicato informatico via posta elettronica certificata

12. I servizi telefonia fissa e internet

Il servizio di telefonia fissa consente di fruire di tutti i servizi e le prestazioni, tra cui effettuare e ricevere chiamate.

Brennercom si impegna ad informare in anticipo i propri Clienti, degli interventi di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

12.1 Offerta dei Servizi ad Accesso Diretto

Brennercom crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete proprietaria in fibra ottica, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce in interconnessione con Operatori terzi o direttamente su fibra ottica o WLL attraverso il servizio di “*number portability*”.

Per realizzare questo, Brennercom ha adottato una soluzione tecnologica sul portante in fibra ottica, in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (*Internet Protocol*), per la gestione di traffico dati, video e internet.

Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Brennercom come operatore alternativo per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi.

La tecnologia di trasporto utilizzata permette di raggiungere velocità di collegamento fino a 10 Mbit/s per i privati e un'estensione anche superiore per le aziende.

Per ricevere maggiori informazioni su Brennercom e/o su altre Aziende ad essa associate, è a disposizione della clientela il sito web www.brennercom.it

12.2 Offerta dei Servizi ad Accesso Indiretto

Brennercom offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell'operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 5 giorni (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni e dalle concessioni dell'Operatore terzo) dalla ricezione da parte di Brennercom dell'apposito modulo di adesione sottoscritto dal cliente.

Lo stesso dicasi per servizi Internet Broadband.

Come indicato nel punto 11.2, Brennercom offre i servizi per la connessione Internet nelle seguenti modalità: Broadband (*servizi bitstream simmetrici e asimmetrici*).

Broadband:

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di almeno una linea telefonica attiva;
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio Broadband verificabile preventivamente dal servizio tecnico di Brennercom.

I tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 25 giorni dalla ricezione da parte di Brennercom dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (*la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo*).

13. Norme di carattere generale

13.1 Modifiche

Brennercom potrà modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali, per via di intervenute nuove modalità di erogazione dei servizi che siano legate alla evoluzione tecnologica.

Eventuali modifiche dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione separata da inviarsi al Cliente con le modalità di seguito descritte.

Qualsivoglia modifica contrattuale avrà efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente.

Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto inviando lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, o pec presso la sede legale di Brennercom.

In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui ai precedenti commi, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

Le comunicazioni da Brennercom al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture.

Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente.

Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Brennercom, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, richieste di indennizzo, modifiche contrattuali per le quali è richiesto l'invio mediante raccomandata, con ricevuta di ritorno, dovranno pervenire con lettera inviata a: Brennercom via Pacinotti 12 - 39100 Bolzano.

13.2 Informazione Clienti e Sospensione dei Servizi

Brennercom fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'cliente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

Brennercom potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie.

Fermo quanto previsto alla precedente clausola 5, Brennercom potrà sospendere in ogni momento il servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno cinque giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Brennercom potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale e sempre secondo quanto previsto dalla Condizioni Generali di Contratto.

La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Brennercom e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio.

Prima della sospensione del servizio, Brennercom contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Brennercom.

13.3 Limitazioni di responsabilità

Brennercom non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore, manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Brennercom medesima, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente,

malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

Brennercom non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso altri terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio.

Brennercom non sarà altresì responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Brennercom prive di omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Brennercom e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne Brennercom da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Brennercom.

Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, Brennercom potrà sospenderne in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

13.4 Uso improprio del servizio da parte del cliente

Il Cliente si impegna a non utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o Clienti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna inoltre ad adottare ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il servizio al suddetto scopo e a non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti da Brennercom sia da contratto che a terzi.

Il Cliente sarà ritenuto responsabile dei danni, anche a terzi, conseguenti all'uso improprio del Servizio, come meglio specificato nel precedente comma, e si impegna altresì a garantire e manlevare Brennercom da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi.

Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo.

Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza Brennercom ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente contratto, sia all'interno della rete di Brennercom che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato o il suo indirizzo, il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il Cliente assume ogni responsabilità su contenuto e forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne Brennercom da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi.

Allegato A: OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2019

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Brennercom per l'anno 2019 per i servizi di telefonia vocale fissa

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	35 gg 65gg 99 %

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG:	20 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	40 ore 75 ore 90 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2,0 %
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,04 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è Inferiore a 20 secondi:	IVR non in funzione 25 sec 85 %


Allegato B: OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2019


Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dalle delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Brennercom per l'anno 2019

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su linee telefoniche esistenti <i>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</i> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura 	25 giorni 50 giorni 98 % 17 giorni
	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura 	50 giorni 80 giorni 95 % 23 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga <ul style="list-style-type: none"> - Servizio realizzato con strutture proprie - Servizio realizzato utilizzando serv. wholesale 	5% 24%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi realizzati tramite strutture proprie <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto - Tempo medio di riparazione 	8 ore 20 ore 90 % 10 ore

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto Tempo medio di riparazione	20 ore 48 ore 85% 27 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	IVR non in funzione 23 sec 85 %
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1 %

Allegato C – INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INTERNET (PRIVATI)

Prodotto 	Banda nominale	Velocità di Trasmissione dati	Ritardo massimo di trasmissione dati	Tasso di perdita dei pacchetti
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTH	Down: 35 Mbps /Up: 5 Mbps	Down: min. 17,5 Mbps - max. 35 Mbps Up: min. 2,5 Mbps - max. 5 Mbps	50 millisecondi	0,1%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 50 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 10 Mbps - max. 20 Mbps	50 millisecondi	0,1%

Prodotto 	Banda nominale	Velocità Minima di Trasmissione dati	Ritardo massimo di trasmissione dati	Tasso di perdita dei pacchetti
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTC	Down: 30 Mbps /Up: 3 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 30 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 3 Mbps	80 millisecondi	0,1%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 20 Mbps	80 millisecondi	0,1%