

Carta dei servizi di Nextwave S.r.l.

La presente Carta dei Servizi (la “**Carta**”) illustra i principi, gli impegni e gli standard di qualità cui **Nextwave S.r.l.** (“**Nextwave**”) si conforma nell’erogazione dei propri servizi di comunicazione elettronica al fine di garantire la tutela dei clienti e il costante miglioramento dei livelli qualitativi offerti.

La presente Carta è adottata in attuazione dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è predisposta in conformità alla normativa vigente e alle disposizioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”), con particolare riferimento alla Delibera n. 156/23/CONS per i servizi di rete fissa e alla Delibera n. 23/23/CONS per i servizi di comunicazione mobile e personale.

Le disposizioni contenute nella presente Carta integrano le Condizioni Generali di Contratto e la documentazione contrattuale relativa ai singoli Servizi. Per ciascun Servizio trovano applicazione, ove previste, le specifiche condizioni tecniche, economiche e operative indicate nella relativa documentazione commerciale e contrattuale.

La presente Carta è pubblicata sul sito internet di Nextwave all’indirizzo www.nextwaveitalia.it (il “**Sito Web**”) ed è altresì disponibile presso la sede legale e operativa di Nextwave. Gli standard di qualità e gli indicatori riportati nella presente Carta trovano applicazione a decorrere dalla data della relativa pubblicazione e si intendono riferiti a condizioni ordinarie di esercizio e di regolare funzionamento delle reti e dei sistemi utilizzati per l’erogazione dei Servizi.

Eventuali segnalazioni, reclami o comunicazioni relative al mancato rispetto dei principi, degli impegni o degli standard previsti dalla presente Carta possono essere trasmessi a Nextwave mediante una delle seguenti modalità:

- telefonicamente al numero 0523949222;
- mediante raccomandata A/R all’indirizzo Strada Partigiani Val Nure 16 Piacenza (PC) 29121;
- tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo legal@pec.nextwaveitalia.it;
- tramite posta elettronica ordinaria all’indirizzo info@nextwaveitalia.it.

Nella presente sezione sono indicate le informazioni essenziali relative a Nextwave, comprensive dei dati societari, dei recapiti e degli ulteriori riferimenti utili per l’accesso ai Servizi e per le comunicazioni con la clientela

Sede Legale e sede operativa	Sede legale: Via Fontana 16 Milano Sede operativa: Strada Partigiani Val Nure 16 Piacenza (PC)
Codice fiscale e Partita IVA	01889220339
Capitale Sociale	€ 15.000,00 interamente versato
Assistenza clienti	0523-949222
PEC ed e-mail	Pec: legal@pec.nextwaveitalia.it Email info@nextwaveitalia.it
Sito Web	www.nextwaveitalia.it

1. I principi fondamentali

L'obiettivo della presente Carta è di garantire ai propri clienti elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica e di assicurare il rispetto dei diritti dei clienti.

Nell'esercizio della propria attività, Nextwave si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità: Nextwave offre i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza, obiettività, imparzialità e non discriminazione, garantendo a tutti i clienti parità di trattamento a parità di condizioni tecniche, economiche e contrattuali, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o altre condizioni personali e sociali.

Continuità: Nextwave si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi offerti, adottando tutte le misure ragionevolmente necessarie per minimizzare eventuali disservizi e interruzioni. Sono fatte salve le ipotesi di forza maggiore, i casi fortuiti, gli interventi di manutenzione programmata e le situazioni tecniche non imputabili a Nextwave. In tali circostanze, Nextwave si adopera per ridurre al minimo il disagio arrecato ai clienti e per ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Partecipazione: Nextwave riconosce il diritto dei clienti a partecipare al miglioramento della qualità dei servizi forniti. A tal fine, ciascun cliente può presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami, che saranno esaminati con attenzione e riceveranno un riscontro secondo le modalità e nei termini previsti dalla presente Carta.

Cortesie e trasparenza: Nextwave impronta i rapporti con i clienti ai principi di correttezza, disponibilità, professionalità e rispetto reciproco. Il personale incaricato dei rapporti con i clienti è tenuto a identificarsi nelle comunicazioni e ad operare con competenza e cortesia. Nextwave garantisce inoltre la massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti, alle condizioni economiche, alle modalità di erogazione e alle condizioni contrattuali applicabili, assicurando il pieno rispetto della libertà di scelta del cliente.

Efficienza ed efficacia: Nextwave persegue il costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali innovative, idonee a garantire livelli di qualità sempre più elevati e una crescente soddisfazione della clientela.

Tutela della riservatezza e protezione dei dati personali: Nextwave garantisce il trattamento dei dati personali dei clienti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, adottando adeguate misure tecniche e organizzative volte a garantirne la sicurezza, la riservatezza e l'integrità. I dati personali sono trattati esclusivamente per le finalità connesse alla fornitura dei servizi e secondo quanto previsto dall'informativa privacy resa disponibile ai clienti ai sensi della normativa applicabile.

2 – Offerta dei servizi e rapporti con i clienti

Nextwave è un operatore iscritto nel Registro degli operatori di comunicazioni (numero ROC 42072) ed è autorizzato ad offrire al pubblico su tutto il territorio nazionale i seguenti servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e mobile: (i) servizi di telefonia vocale in tecnologia VoIP (con propria numerazione geografica e/o tramite Number Portability), (ii) servizi di comunicazioni mobili e personali (prepagati e ricaricabili); ed (iii) servizi accesso Internet (in banda larga e ultra-larga in tecnologia wireless, XDSL/ FTTH, LTE/5G e satellitare).

2.1 - Informazioni ai clienti

Nextwave rende disponibili al pubblico le seguenti informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di fornitura dei propri servizi:

- contenuti del servizio, termini e 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 ed eventuali penali;
- condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente;
- condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo;
- tempo di fornitura del collegamento iniziale e diritto del cliente di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali e fornitura del codice di migrazione per le procedure di cambio operatore;
- indennizzi e rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie in conformità alla regolamentazione vigente.

2.2 - Adesione ai servizi offerti da Nextwave e sottoscrizione del contratto

Le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale, gli allegati tecnici e moduli costituiscono unitamente alla presente Carta il contratto con il cliente per l'offerta dei servizi di Nextwave.

Fatti salvi alcuni casi e/o servizi specifici, la conclusione del Contratto potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- online mediante accesso al Sito Web seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione delle condizioni generali di contratto, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice civile. Il Cliente riceverà conferma della sottoscrizione delle condizioni generali di contratto tramite e-mail o SMS secondo le procedure indicate nel Sito Web;
- mediante la sottoscrizione della proposta di contratto (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) presso un punto vendita autorizzato o tramite invio via e-mail, PEC o posta a Nextwave ai recapiti indicati nelle condizioni generali di contratto.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto di quanto previsto nella delibera 664/06/CONS, nel Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 e nel Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (il "*Codice del Consumo*").

2.3 - Modifiche al contratto

Il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il cliente e saranno immediatamente applicabili.

Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 (trenta) giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate da Nextwave ed entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla relativa comunicazione il cliente potrà

esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto con Nextwave, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Nextwave della comunicazione di recesso del cliente. In difetto di comunicazione da parte del cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.4 - Recesso e/o diritto di ripensamento e modalità di comunicazione

Salvo diversa e specifica richiesta del cliente, i servizi di Nextwave si intendono erogati a decorrere dalla data di attivazione per una durata minima iniziale di 12 e/o 24 mesi rinnovabile tacitamente. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo 30 (trenta) e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la fornitura del servizio durante il periodo di preavviso.

Nel caso di contratti a distanza il cliente in qualità di “*consumatore*” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell’articolo 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta secondo le modalità e tempistiche descritte nelle condizioni generali di contratto. L’esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal cliente il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione a Nextwave del ripensamento. Qualora il cliente avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell’esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Nextwave e funzionali all’attivazione del servizio.

2.5 - Fatturazione e modalità di pagamento

In via generale, la fatturazione (disponibile in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al cliente con almeno dieci (10) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

La fattura per i servizi di VoIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi ed il totale fattura.

Fatti salvi i casi previsti nei contratti firmati dal cliente per specifici servizi (quali ad esempio, costi di attivazione, servizi prepagati e/o rinnovi annuali), il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal cliente per l’intero importo entro 10 giorni dalla data di emissione della fattura e dovrà essere effettuato tramite Addebito Diretto SEPA (SDD). Nextwave si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici servizi offerti.

2.6 - Blocco selettivo di chiamata

Servizi VoIP: i clienti dispongono, fin dall’attivazione del servizio voce, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le chiamate verso: **(i)** numeri a tariffazione speciale quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 899, 144; **(ii)** numeri dedicati a servizi internet quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 709, 702, 700. Il cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso contattando il Servizio

Clienti. Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, Nextwave procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento.

Servizi di comunicazioni mobili e personali: la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al servizio assistenza Clienti. Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D. Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati. Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigenti.

Per quanto riguarda i servizi di emergenza, in linea con la normativa applicabile, Nextwave si impegna a garantire ai propri Clienti la fruizione del servizio IT-alert che consiste in un sistema di allarme pubblico che trasmette ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione.

1.6 - Codice di Migrazione

Al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore Nextwave si impegna a fornire al Cliente il codice di migrazione, in linea con quanto stabilito dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione e Number Portability. Il Cliente può sempre reperire il codice di migrazione associato al proprio servizio richiedendolo al Servizio Clienti.

2.7 - Sistemi di controllo parentale

Tenuto conto dell'importanza di attivare un Sistema di Controllo Parentale per proteggere i minori da contenuti inappropriati su dispositivi come smartphone, computer, tablet nonché su tutti i dispositivi connessi rete, con il servizio "Parental Control" Nextwave offre la possibilità gratuita di filtrare e bloccare contenuti inappropriati per i minori o riservati ad un pubblico di età superiore ai 18 anni. Per maggiori informazioni sul Sito Web c'è una sezione dedicata al "Parental Control" e una guida con le indicazioni per la configurazione ed è inoltre possibile verificare la disponibilità di ulteriori soluzioni di Sistemi di Controllo Parentale accedendo alle impostazioni dei tuoi dispositivi o sugli store dei principali sistemi operativi (Windows, MacOS, Android e iOS).

2.8 - Frodi, furto e smarrimento della SIM

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente verrà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, il Cliente dovesse comunque verificare di essere titolare di una SIM, consapevole di non averne mai richiesto l'attivazione, può chiamare il servizio di assistenza Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla. In caso di furto o smarrimento della SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente ha comunque la

possibilità di mantenere il numero di telefono ed è sempre possibile richiedere il reintegro o la sostituzione della SIM, previa denuncia dell'accaduto al servizio di assistenza Clienti. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria.

3 - Assistenza, reclami, segnalazioni ed interventi a vuoto

Il Servizio Clienti è il servizio di assistenza tecnica ed amministrativa di Nextwave adeguato alle esigenze operative dei clienti che consente di segnalare disservizi, porre domande sui servizi forniti ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Il Servizio Clienti è attivo telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 8,00 alle 18,00) ai seguenti recapiti:

- telefonicamente: al numero 0523-949222;
- posta elettronica: all'indirizzo info@nextwaveitalia.it;
- on-line nell'area riservata/utenti sul Sito Web tramite ticket di assistenza.

3.1 - Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo del cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i contatti indicati al precedente punto.

Nextwave si adopererà per rendere disponibile ai clienti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione. Nextwave si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Nextwave informerà entro il predetto termine il cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta. A seguito di analisi del reclamo

Nextwave comunicherà al cliente in caso di accoglimento del reclamo le attività che verranno eseguite per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate e in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. È in ogni caso facoltà del cliente di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione tramite il modulo prestampato disponibile sul sito web dell'AGCOM.

3.2 - Procedura di segnalazione guasti

In caso di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento dei propri servizi, Nextwave si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema secondo la seguente procedura:

- l'operatore Nextwave esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con l'eventuale collaborazione del cliente;
- nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore Nextwave passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura;
- qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di Nextwave, l'assistenza è in grado di fornire al cliente le informazioni sui tempi di risoluzione;

- nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore Nextwave richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è ascrivibile alla struttura del gestore di rete, Nextwave avvia immediatamente tutte le procedure condivise con il gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione per eseguire tutte le verifiche necessarie;
- individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di Nextwave resta in attesa della segnalazione di "*chiusura guasto*", entro le tempistiche previste dai contratti con il gestore di rete;
- ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, Nextwave contatterà il cliente per comunicare la risoluzione del disservizio. Qualora il cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto viene definitivamente chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso;
- nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore Nextwave respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del gestore di rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto;
- le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura;
- le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "*intervento a vuoto*".

3.3 - Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli "*interventi a vuoto*" sono dovuti dal cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da Nextwave interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come indicato nei seguenti casi:

- durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a Nextwave quali ad esempio irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Nextwave;
- durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal cliente, guasti di apparati del cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede cliente al momento dell'intervento.

3.4 - Risoluzione delle controversie

Il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM (www.agcom.it). Previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, il Cliente può chiedere

all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet www.agcom.it contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 390/21/CONS in materia regolamento per la risoluzione sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazioni.

4 – Obiettivi di qualità

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Nextwave adotta gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti da AGCOM.

Per ciascun anno solare di riferimento, Nextwave definisce/aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente e in adempimento a quanto prescritto da AGCOM, pubblica alla pagina del Sito Web www.nextwaveitalia.it i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

5 - Tutela dei dati personali, inserimento negli elenchi telefonici e DBU

Il cliente ha il diritto di essere tutelato in conformità alle disposizioni contenute Regolamento UE 2016/679 (“**GDPR**”) ed in particolare Nextwave garantisce la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'articoli 15-21 del GDPR, contattando il DPO di Nextwave. A questo proposito il cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento e/o cancellazione. L'informativa completa relativa al trattamento dei dati personali è disponibile nella documentazione contrattuale e sul Sito Web.

Nextwave si impegna ad informare il cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Nextwave provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU potranno richiedere tempi tecnici, non è implicito alcun accordo fra Nextwave e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi da parte di tali soggetti terzi.

6 - Standard di qualità ed indennizzi

Nella presente Carta Nextwave indica nel dettaglio una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

6.1 - Tempi di attivazione dei servizi di Nextwave

Nextwave si impegna ad attivare i servizi entro il tempo tecnicamente necessario e nel rispetto dei seguenti tempi fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivamente non imputabili a Nextwave:

accesso Internet: entro 120 (centoventi) giorni dalla data in cui Nextwave invia una comunicazione al Cliente contenente la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio;

servizi VoIP: entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Nextwave invia una comunicazione al Cliente contenente la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio;

servizi mobili: entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Nextwave ha consegnato la SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente.

Resta inteso che qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a Nextwave, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta.

6.2 - Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Nextwave si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore.

Le tempistiche di risoluzione sono le seguenti per ciascun servizio offerto da Nextwave:

- servizi di accesso Internet (in modalità wireless): (i) livello 1 (*totale indisponibilità del servizio*): intervento urgente e chiusura entro 30 giorni solari; (ii) livello 2 (*servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti*): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari; (iii) livello 3 (*servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti*): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari;
- servizi di accesso Internet (in modalità XDSL e FTTH): (i) livello 1 (*totale indisponibilità del servizio*): intervento urgente/chiusura entro 7 giorni solari; (ii) livello 2 (*servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti*): intervento normale/chiusura entro 7 giorni solari; (iii) livello 3 (*servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti*): intervento normale /chiusura entro 72 ore lavorative;
- servizi VoIP: (i) livello 1 (*totale indisponibilità del servizio*): intervento urgente/chiusura entro 16 ore lavorative; (ii) livello 2 (*servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti*): intervento normale/chiusura entro 40 ore lavorative.
- servizi mobili e personali: (i) livello 1 (*totale indisponibilità del servizio*): intervento urgente/chiusura entro 18 ore lavorative; (ii) livello 2 (*servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti*): intervento normale/chiusura entro 48 ore lavorative.

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alle condizioni del contratto.

In caso di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione.

6.3 - Indennizzi

Nel caso in cui non siano osservati i termini di cui sopra, Nextwave applicherà gli indennizzi indicati nelle seguenti tabelle secondo le modalità e termini fissati da AGCOM.

Servizi di accesso Internet - Indennizzi per clienti consumer

	Banda larga (€/giorno)	Banda larga massimale	Banda ultra- larga (€/giorno)	Banda ultra- larga massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 5,63	-	€ 7,50	-

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 5,63	-	€ 7,50	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 2,25	-	€ 3,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 2,25	-	€ 3,00	-
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 1,13	-	€ 1,13	-
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di accesso Internet - Indennizzi per clienti business

	Banda larga (€/giorno)	Banda larga massimale	Banda ultra-larga (€/giorno)	Banda ultra-larga massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€11,25	-	€ 15,00	-
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 11,25	-	€ 15,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi	€ 9,00	-	€ 12,00	-

tecnici imputabili all'operatore				
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 2,25	-	€ 2,25	-
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di telefonia VoIP e mobile - Indennizzi per clienti consumer

	VoIP	Mobile	Massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 5,63	€ 5,63	
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 5,63	€ 5,63	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 2,25	€ 2,25	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 2,25	€ 2,25	
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 3,75	€ 3,75	

servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	€ 1,88	
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 75,00 (anno)	€ 75,00 (anno)	€ 1.125,00
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 150,00 (anno)	€ 150,00 (anno)	
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di telefonia VoIP e mobile - Indennizzi per clienti business

	VoIP	Mobile	Massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 11,25	€ 11,25	
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 11,25	€ 11,25	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 9,00	€ 9,00	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 7,50	€ 7,50	
servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	€ 1,88	
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 150,00 (anno)	€ 150,00 (anno)	€ 2.250,00
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 300,00 (anno)	€ 300,00 (anno)	
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 1,88	€ 225,00

Nextwave corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi sopra indicati mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla

segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione.

Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al cliente a mezzo e-mail.

In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.