

CARTA DEI SERVIZI DI GREEN TELECOMUNICAZIONI SpA

PARTE I: I PRINCIPI

- **PRINCIPI**

Green Telecomunicazioni si uniforma ai principi stabiliti dalla direttiva in materia di qualità e carte dei Servizi di telecomunicazioni di cui alla delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche di cui alla delibera n. 73/11/CONS, e nelle delibere, 254/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 131/06/CSP, n. 79/09/CSP, n. 244/08/CSP, nonché ai principi stabiliti per il blocco selettivo delle chiamate e fatturazione dettagliata stabiliti dalla delibera n. 78/02/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale (www.greentelecomunicazioni.com), richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto e nella documentazione di fatturazione, ed è disponibile presso i propri affiliati e procacciatori. Si precisa che i servizi di telefonia mobile forniti da Green Telecomunicazioni in modalità MVNO della linea denominata Green Mobile sono veicolati attraverso le infrastrutture dell'operatore WIND. ; quelli in modalità ATR della linea denominata Go Green Mobile sono veicolati attraverso le infrastrutture dell'operatore BT ITALIA. Il Servizio Clienti Green Telecomunicazioni, raggiungibile al numero 02/9909901, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

- Green Telecomunicazioni fornisce Servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- Green Telecomunicazioni garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Green Telecomunicazioni presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai clienti socialmente più deboli.
- L'attività di Green Telecomunicazioni si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- In funzione di tale obbligo, Green Telecomunicazioni interpreta le singole clausole delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

- **CONTINUITÀ**

- Green Telecomunicazioni si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Green Telecomunicazioni adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

- **PARTECIPAZIONE**

- Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (02/9909901) oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto.
- Green Telecomunicazioni acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

- **CORTESIA**

- Green Telecomunicazioni si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti ed i Clienti siano improntati al rispetto ed alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- I dipendenti Green Telecomunicazioni sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

- **EFFICACIA E EFFICIENZA**

Green Telecomunicazioni persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute più idonee al raggiungimento dello scopo.

- **DIRITTO DI SCELTA**

- Green Telecomunicazioni rispetta il diritto di scelta dei clienti consentendo loro di scegliere tra i diversi servizi offerti e rendendo accessibile e praticabile, attraverso procedure semplici e chiare, la stipulazione del contratto, l'esercizio del diritto di recesso e la richiesta di variazioni contrattuali.
- Green Telecomunicazioni si impegna alla massima trasparenza e chiarezza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

PARTE II: GLI STRUMENTI

- **PARAMETRI DI QUALITÀ**

Green Telecomunicazioni è impegnata attivamente nel continuo innalzamento degli standard di qualità al fine di garantire un buon livello dei servizi erogati. Gli standard di riferimento sono sia di carattere generale, relativi al complesso delle prestazioni rese, che di carattere specifico, e sono caratterizzati dalla possibilità, per il Cliente, di verificarne personalmente e direttamente il rispetto da parte della società. I parametri di qualità monitorati da Green Telecomunicazioni sono riferiti ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale, all'accessibilità del servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla risoluzione delle problematiche segnalate ed alle modalità di erogazione dei servizi.

Green Telecomunicazioni verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità e quantità dei servizi. Green Telecomunicazioni pubblicherà una relazione contenente gli indicatori e gli effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. Su richiesta dell'Agcom, inoltre, Green Telecomunicazioni trasmette, con cadenza semestrale, una relazione contenente i dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi nel semestre e nell'anno e fornisce ogni indicatore utile nonché elementi di raffronto con il semestre precedente. Al fine di mantenere il controllo della qualità dei servizi erogati, Green Telecomunicazioni effettua rilevazioni a campione con cadenza almeno annuale mediante interviste telefoniche o personali. Di seguito verranno analizzati i singoli indicatori di qualità, relativamente alla telefonia mobile e fissa nonché al servizio di banda larga.

- **TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**, ovvero tempo di attivazione del servizio, tempo di risposta dell'operatore alle chiamate dei clienti per la richiesta di assistenza, tempi di riparazione o ripristino in caso di guasti segnalati. I tempi di prestazione sono da considerare al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere civili od impiantistiche o di altri adempimenti a carico dell'utente o di terzi oppure di eventuali esigenze da parte del cliente di ottenere la prestazione in tempi più lunghi. Nel caso in cui, per ragioni di forza maggiore o per cause imputabili a terzi o per ragioni di difficoltà di approvvigionamento di apparecchiature, sorgessero difficoltà nel rispettare i termini di scadenza garantiti, la Società si impegna a comunicare tempestivamente al cliente il nuovo termine entro il quale la prestazione sarà eseguita. I tempi massimi indicati sono validi nel caso in cui non sia necessario provvedere ad un ampliamento o ad un potenziamento della rete esistente in termini strutturali o in termini di adeguamenti amministrativi o di configurazione secondo le disposizioni normative vigenti. Green Telecomunicazioni SpA indica e comunica gli obiettivi da raggiungere nel proprio sito www.greentelecomunicazioni.com nell' area INFO CONSUMATORI. Qualora i tempi indicati fossero superati per cause non imputabili a Green Telecomunicazioni, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo punto 8.
- **FUNZIONAMENTO IRREGOLARE DEI SERVIZI**

Green Telecomunicazioni si impegna ad eliminare eventuali guasti e/o malfunzionamenti o funzionamenti irregolari del servizio entro le 72 ore successive a decorrere dal momento in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità, nei confronti dei quali la Società si impegna comunque ad intervenire con la massima celerità. L'obbligo si riferisce alle componenti del collegamento ad alle relative risorse tecnologiche e strumentali di cui Green Telecomunicazioni abbia il controllo diretto e quindi appartenenti alla rete di telecomunicazione della Società e come tale si estende fino al punto di accesso del cliente alla rete di telecomunicazione di Green Telecomunicazioni. Qualora pervengano contemporaneamente un numero considerevole di segnalazioni, Green Telecomunicazioni si impegna a comunicare ai clienti il conseguente aumento dei tempi di ripristino dovuti alla condizione eccezionale ed eventualmente a fornire istruzioni per evitare il propagarsi del disservizio e limitarne gli effetti. Nel caso di lavori di manutenzione programmata, qualora sia necessario provvedere all'interruzione gli utenti verranno informati con almeno 24 ore di anticipo tramite avvisi sui quotidiani locali ed eventualmente tramite affissioni o altri strumenti di informazione ritenuti più idonei per segnalare tempestivamente la sospensione del servizio. Qualora i termini del servizio sopra citati non fossero

rispettati per negligenza o comunque per cause imputabili a Green Telecomunicazioni il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo punto 8.

3. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

3.1 SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

Presso gli sportelli aziendali di via Stephenson 43/A a Milano è possibile svolgere alcune operazioni nonché richiedere informazioni sui servizi nei giorni da lunedì al venerdì negli orari pubblicati. Per informazioni riguardanti anche gli orari di sportello è disponibile il numero telefonico 02/3909901, attivo dalle 8,30 alle 18,30 tutti i giorni lavorativi dell'anno, numerazione che può essere utilizzata anche per richiedere informazioni di assistenza tecnica, ed uno sportello telematico su internet consultabile presso il sito www.greentelecomunicazioni.com disponibile 24 ore su 24. L'attivazione e le modifiche al contratto possono essere effettuate dagli utenti anche attraverso la rete di affiliati distribuiti sul territorio nazionale.

3.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E TELEMATICA

Per via telefonica e per via telematica vengono date informazioni generali e di sintesi su casi non complessi. Per informazioni di dettaglio e per eseguire operazioni correlate con il rapporto contrattuale occorre rivolgersi agli uffici di competenza, ovvero agli affiliati di riferimento, nei giorni e negli orari indicati al punto precedente.

3.3 DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO

Green Telecomunicazioni si impegna ad offrire ai propri clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e prodotti offerti, ed il più possibile rispondenti alle esigenze dei singoli clienti. Le tipologie di pagamento possono essere generalmente indicate in:

- a) S.D.D. (Sepa Direct Debit): procedura interbancaria utilizzata per gestire disposizioni di incasso da eseguire mediante addebiti pre autorizzati, comunemente indicata come domiciliazione bancaria;
- b) bonifico bancario;
- c) conto corrente postale.
- d) Carta di Credito

Alla conclusione di ogni contratto per la fornitura di servizi di telecomunicazioni, il Cliente potrà scegliere quale modalità di pagamento delle fatture utilizzare, con facoltà di variare la modalità stessa in costanza di rapporto.

La Società si riserva la possibilità di introdurre nuove modalità di pagamento dei servizi in aderenza agli sviluppi dei sistemi di pagamento e/o di limitarne l'uso in relazione a specifiche difficoltà operative. Sarà preciso impegno di Green Telecomunicazioni informare il cliente sulle modalità di pagamento disponibili al momento della sottoscrizione del contratto e nel corso del rapporto contrattuale. Eventuali danni o disfunzioni nell'effettuazione di pagamenti arrecati da soggetti terzi responsabili della gestione dei sistemi di pagamento (banche, servizi postali, società emittenti servizi di credito, ecc.) non saranno in ogni caso imputabili a Green Telecomunicazioni.

3.4 RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI RELATIVI ALLA FORNITURA ED AGLI IMPORTI ADDEBITATI

Green Telecomunicazioni garantisce una risposta ai reclami relativi alla fornitura presentati in forma scritta entro il tempo massimo di 45 giorni. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dal protocollo aziendale. Per quanto concerne la procedura di reclamo si veda quanto riportato al punto 7. I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati entro la data di scadenza della fattura in contestazione. L'esito del reclamo sarà comunicato al cliente per iscritto entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Fino a tale data Green Telecomunicazioni sospenderà ogni eventuale applicazione dell'indennità dimora. Nel caso di rigetto del reclamo, il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura entro la data che sarà comunicata nella lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sulla fattura successiva. Qualora il reclamo presenti particolare complessità, entro il termine di 45 giorni Green Telecomunicazioni informerà il cliente dei tempi necessari alla risposta. Ove il reclamo venga accolto, Green Telecomunicazioni provvederà a rimborsare gli eventuali importi già versati dal cliente o la rispettiva quota non dovuta, operando in compensazione sulla successiva fattura, salvo che non si renda necessaria la liquidazione tramite assegno. Qualora i termini sopra citati non fossero rispettati per negligenza o comunque per cause imputabili a Green Telecomunicazioni, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo punto 8.

4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 FATTURAZIONE - LIMITE DI CREDITO

La bolletta telefonica costituisce fattura e Green Telecomunicazioni la invierà al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. La fatturazione avviene sulla base dei canoni e delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione al cliente. Il processo di fatturazione è realizzato con strumenti informatici in conformità alla normativa di settore ed è soggetto a controlli e verifiche. Green Telecomunicazioni può utilizzare come strumento di autotutela una limitazione del credito basato sul profilo del cliente. Nelle condizioni generali di contratto presenti su ogni modello di proposta contrattuale, nello specifico alla clausola n. 5.3 del contratto di fornitura del servizio di telefonia fissa e n. 6.3 del servizio di banda larga, sono riportati in dettaglio i criteri e parametri di esercizio di tale limitazione.

4.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora, nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio o mediante l'esecuzione di verifiche e controlli anche presso il luogo di fornitura, seguiti dall'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

4.3 MOROSITA'

Qualora il cliente non esegua il pagamento di quanto dovuto alla Società entro i termini di scadenza previsti, Green Telecomunicazioni applica una indennità di mora che viene esposta e quantificata nelle fatture successive. Nel caso in cui il cliente non provveda al saldo, nelle fatture successive viene presentata nel dettaglio la situazione di morosità. In particolare, in caso di ritardato pagamento, decorreranno a carico del cliente interessi di mora calcolati nella misura del tasso medio per i crediti personali ed altri finanziamenti alle famiglie effettuati da banche nel trimestre precedente. Qualora il

cliente non provveda alla regolazione del suo stato di morosità viene inviata una diffida con termine ultimativo dalla data di ricevimento. Decorso tale termine senza il pagamento di quanto dovuto, Green Telecomunicazioni provvede ad interrompere la fornitura e ad attivare le procedure di rivalsa in aderenza alla normativa corrente, dandone comunicazione al cliente. La cessazione della fornitura, se il cliente non dovesse preventivamente fare migrazione ad altro operatore, comporta la perdita irrimediabile della numerazione telefonica a lui assegnata.

In caso di sospensione della fornitura, l'eventuale ripristino del servizio avverrà qualora il cliente abbia saldato il proprio debito e anticipato le spese di riattivazione.

4.4 CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

Green Telecomunicazioni calcola gli importi dovuti per il traffico effettuato di telefonia ed internet sulla base delle misurazioni documentate degli addebiti. Su richiesta scritta del cliente e nel rispetto del d.lgs. n. 196/2003 e del d.lgs. n. 171/98, nonché in osservanza dell'art. 5 della delibera n. 78/02/CONS, la Società di impegna a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella sua forma base, di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate, la quale contiene le seguenti indicazioni: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato senza le ultime tre cifre, tipo, durata, costo ed altre eventuali informazioni relative al pagamento.

I dettagli del traffico effettuato, sia per la telefonia mobile che per quella fissa, sono disponibili per ciascun utente nell'area riservata del sito web www.greentelecomunicazioni.com, nei limiti imposti dalla normativa vigente in materia di privacy, come indicato nel successivo paragrafo 4.8.

Documentazione degli addebiti in forme diverse da quella base sarà disponibile a titolo oneroso con tariffe ragionevoli, su specifica richiesta scritta da parte del cliente.

4.5 INSERIMENTO DEI CLIENTI IN ELENCHI TELEFONICI

A seguito di esplicita indicazione e consenso da parte del cliente mediante gli appositi moduli forniti da Green Telecomunicazioni, il nominativo verrà inserito nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza. I dati inseriti in tale elenco saranno quelli astrattamente necessari alla pubblicazione dello stesso, ovvero quelli specificati dal cliente nella modulistica fornita da Green Telecomunicazioni.

4.6 SERVIZI DI TIPO PRE-PAGATO/RICARICABILE

Le SIM di Green danno diritto all'accesso alla rete mobile e all'uso di una numerazione. Il cliente potrà effettuare chiamate con l'acquisto di traffico prepagato, che ricarica la SIM di Green. Esauritosi il traffico, salvo il caso di ulteriore ricarica, sarà esclusivamente possibile ricevere chiamate in entrata ed effettuare chiamate ai numeri di emergenza. Dunque la SIM di Green, correttamente inserita in un apparato GSM/UMTS e ricaricata, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata ad effettuare chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre possono effettuare (ove disponibile un accordo di Roaming internazionale) e ricevere chiamate dall'estero scegliendo tra le diverse modalità di addebito che vengono offerte. Se il traffico effettuato dovesse superare l'importo di traffico disponibile, questa differenza verrà addebitata alla prima ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata. Il cliente, se usufruisce di un piano tariffario della linea denominata "Green Mobile", accedendo all'area a lui riservata del sito www.greentelecomunicazioni.com, può visualizzare i propri consumi, le ricariche effettuate e il

suo credito residuo; se usufruisce di un piano tariffario della linea denominata "Go Green Mobile" può conoscere il proprio credito residuo chiamando gratuitamente il numero 411111 da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria SIM Card. Esistono diversi modi per ricaricare la SIM: Metodi automatici di ricarica • Ricarica tramite istituti bancari • Carte di credito; per la linea di SIM denominata GO Green Mobile è possibile inoltre effettuare la ricarica presso Lottomatica. A seguito della cessazione del rapporto contrattuale, l'eventuale traffico acquistato residuo non utilizzato viene restituito al Cliente previa compilazione dell'apposito modulo disponibile sul sito greentelecomunicazioni.com. In caso di restituzione, il Credito Residuo sarà corrisposto al netto di 8 €, per i costi sostenuti per la restituzione di detto importo.

4.7 CONTRATTI A DISTANZA

In caso di contratti a distanza il cliente potrà esercitare la facoltà del diritto di recesso come previsto nel d.lgs. n. 206/2005 e come dettagliatamente descritto nelle condizioni generali di contratto presenti su ogni modello di proposta contrattuale alla clausola n. 3 del contratto di telefonia fissa e di quello di banda larga e n. 6.3 del contratto di telefonia mobile.

4.8 CONTROLLO LIVELLI DI CONSUMO

Al cliente è messo a disposizione de Green Telecomunicazioni un sistema attraverso il quale verificare il livello dei consumi. A tal fine Green Telecomunicazioni renderà disponibili i dettagli delle chiamate effettuate dal cliente su aree riservate del proprio sito internet per la cui consultazione ed accesso Green Telecomunicazioni comunicherà al cliente il relativo codice di identificazione (USER ID) e una parola chiave (PASSWORD). Green Telecomunicazioni si riserva tuttavia a sua discrezione di modificare le modalità di consultazione dei predetti dati previa comunicazione al cliente. Resta salva la facoltà dei clienti, opportunamente e diffusamente informati della disponibilità di tale prestazione, di richiedere il blocco selettivo di determinati tipi di chiamata in uscita.

4.9 PORTABILITA' DEL NUMERO

Il servizio di portabilità del numero (Mobile Number Portability) consente al cliente di scegliere Green Telecomunicazioni quale operatore mobile mantenendo il proprio numero telefonico di altro operatore mobile, con conseguente applicazione delle condizioni contrattuali e tariffarie predisposte da Green Telecomunicazioni ed accettate dal cliente. La portabilità del numero consente altresì al cliente già Green Telecomunicazioni di migrare verso altri operatori, mantenendo lo stesso numero attivo con Green Telecomunicazioni. In quest'ultimo caso, qualora si tratti di un'offerta della linea denominata Green Mobile attese le caratteristiche del servizio offerto da Green Telecomunicazioni in modalità MVNO/ESP, Enhanced Service Provider (operatore mobile virtuale), e cioè attraverso l'interconnessione alla rete dell'operatore d'accesso WIND, il cliente, nella propria richiesta di portabilità, dovrà indicare come operatore di provenienza (donating) Green Telecomunicazioni SpA.; nel caso in cui si tratti di un'offerta delle linea denominata "GO Green Mobile" attese le caratteristiche del servizio offerto da Green Telecomunicazioni in modalità ATR (AitTime Reseller) e cioè attraverso l'interconnessione alla rete dell'operatore BT Italia SpA, il cliente, nella propria richiesta di portabilità, dovrà indicare come operatore di provenienza (donating) BT ITALIA.

4.10 GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO PER LA PRESTAZIONE DI PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE

In caso di prestazione di portabilità del numero mobile, la gestione del credito residuo presente sulla carta al momento della richiesta è subordinata agli accordi commerciali bilaterali vigenti tra gli operatori di telefonia mobile interessati. Green Telecomunicazioni, in ogni caso, si impegna ad informare, nel modulo di richiesta delle prestazioni di portabilità del numero mobile, circa l'esistenza di accordi specifici tra gli operatori coinvolti e sulla eventuale previsione della trasferibilità del credito residuo. Inoltre, in caso di offerte promozionali e/o altre forme equivalenti, Green Telecomunicazioni informa in virtù dell'offerta stessa, delle eventuali restrizioni al trasferimento del credito accumulato.

4.11 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Green Telecomunicazioni si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento Europeo - GDPR (UE) 2016/679 e fin tanto che sarà ancora vigente ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003.

Il Cliente, in ogni momento, può esercitare i seguenti diritti:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica dei dati personali o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento dei propri dati;
- alla portabilità dei dati;
- di revocare il consenso (l'informazione da rendere all'interessato circa il diritto di revoca del consenso non può ovviamente concernere i casi in cui il trattamento, ad esempio, necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento);
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Autorità Garante Privacy), qui di seguito il link al sito ufficiale per poter proporre reclamo immediatamente:

<https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>.

Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di Green Telecomunicazioni, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente e di esprimere un consenso libero, volontario, specifico, differenziato e sempre revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo dei suoi dati, anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede di Green Telecomunicazioni SpA sita in via Stephenson 43/A, 20157 Milano. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Green Telecomunicazioni SpA, via Stephenson 43/A, 20157 Milano e/o all'indirizzo email dedicato privacy@greentelecomunicazioni.com

5. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Green Telecomunicazioni comunica ai propri utenti le modalità di fruizione dei servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche, in modo chiaro, esaustivo e tempestivo ed in particolare le informazioni che riguardano:

- il presente documento;
- i canoni e le tariffe, ed i loro aggiornamenti con almeno 35 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- modifiche normative che possano influire sul servizio e sulle modalità di fruizione da parte dell'utenza;

- i risultati delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità di nuovi strumenti di informazione tramite specifici numeri telefonici o servizi telematici a disposizione del pubblico.

Eventuali richieste di informazioni, precisazioni ed approfondimenti, relativi alla presente Carta ed ai servizi forniti da Green Telecomunicazioni possono essere inoltrate nelle seguenti modalità:

- i) a mezzo del servizio postale presso Green Telecomunicazioni Spa, via Stephenson n. 43/A, 29157 Milano;
- ii) a mezzo telefax al n. 02/39099033 o altro numero appositamente indicato sul sito;
- iii) via mail al seguente indirizzo: info@greentelecomunicazioni.com
- iv) mediante consegna dello stesso modulo a soggetti autorizzati da Green Telecomunicazioni.

Green Telecomunicazioni comunicherà al cliente entro 45 giorni dal ricevimento il riscontro delle richieste pervenute. Green Telecomunicazioni informerà i clienti di decisioni che li riguardino e delle relative motivazioni, alternativamente mediante:

- 1) comunicazione allegata alla fattura telefonica;
- 2) a mezzo telefax;
 - a mezzo del servizio postale.
 - Mediante e-mail ordinaria o PEC

Il cliente entro 35 giorni dalla ricezione dell'informazione di cui sopra potrà inviare reclamo seguendo le indicazioni descritte al punto 7 della presente carta.

PARTE III: LA TUTELA

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La gestione del rapporto contrattuale è improntata ai principi di correttezza, trasparenza e di tutela dei diritti dell'utente, nel rispetto della normativa vigente e delle delibere e indicazioni delle Autorità.

6.1 INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Green Telecomunicazioni ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai clienti e fornisce tutte le indicazioni di dettaglio relative. Adotta moduli e procedure semplici, uniformi e, ove possibile, informatizzate.

Green Telecomunicazioni verifica periodicamente la completezza, comprensibilità e chiarezza di tutta la documentazione destinata alla clientela, garantendone l'accessibilità e curandone il continuo aggiornamento, conformemente alle norme ed alle raccomandazioni e delibere provenienti dalle Autorità.

Predisporre, inoltre, le procedure di gestione interna al fine di agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

Green Telecomunicazioni fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle ore 9,00 alle ore 18,00 per tutti i giorni lavorativi dell'anno al quale il cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi utilizzati o agli addebiti sull'ultima fattura o alle modalità per diventare cliente di ulteriori servizi ed infine per avanzare suggerimenti o proposte per il miglioramento dell'erogazione. Green Telecomunicazioni garantisce la gratuità dell'accesso a detto servizio attraverso il numero 800 608 608.

Le medesime richieste possono essere formulate anche con le seguenti modalità:

- i) a mezzo del servizio postale presso Green Telecomunicazioni SpA, via Stephenson n. 43/A, 29157Milano;
- ii) a mezzo telefax al n. 02/39099033 o altro numero appositamente indicato sul sito;
- iii) via mail al seguente indirizzo: info@greentelecomunicazioni.com
- iv) al numero telefonico (a pagamento) 02/3909901, numerazione indicate anche nelle fatture inviate al cliente.

I contratti conclusi con i consumatori hanno durata a tempo indeterminato. Entrambe le parti potranno recedere in qualunque momento, dando comunicazione scritta da inviarsi all'altra a mezzo raccomandata a.r. con preavviso di 30 (trenta) giorni.

Il pagamento del servizio deve essere effettuato dall'utente in base alle fatture emesse periodicamente, nei modi indicati nel contratto e nelle fatture stesse.

Conformemente ai principi di chiarezza e di trasparenza, nelle fatture vengono indicati gli importi dovuti dall'utente per i consumi effettuati o garantiti, calcolati in base alle tariffe vigenti, nonché gli importi dovuti per imposte e tasse, per eventuale noleggio di apparecchiature terminali, penalità, arretrati e quant'altro dovuto dall'utente. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro le date di scadenza ivi indicate.

6.2 DEPOSITO CAUZIONALE – ANTICIPO CONVERSAZIONI

Green Telecomunicazioni, al momento dell'accettazione della proposta contrattuale o nel corso dell'erogazione del servizio, qualora lo ritenga necessario al fine della tutela del rischio del credito, può richiedere un importo pari al presumibile valore economico dell'utilizzo del servizio da parte del cliente nel periodo di riferimento della fattura, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del cliente. All'atto della risoluzione o della cessazione del contratto per qualsiasi motivo, a seguito del completo versamento da parte del cliente delle somme dovute, Green Telecomunicazioni provvede a restituire l'importo versato a titolo di anticipo conversazioni entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione del contratto.

Alla data di redazione della presente Carta dei Servizi la richiesta di importi a titolo di anticipo sulle chiamate è prevista solamente nei contratti di fornitura di servizi di telefonia mobile (art. 5.6 contratto).

7. RECLAMI

Le violazioni ai principi della presente Carta nonché di quelli sanciti dalla direttiva relativa ai principi sulla fornitura dei servizi pubblici possono essere denunciate alla direzione di Green Telecomunicazioni Italia Spa attenendosi alle seguenti modalità:

- i) a mezzo del servizio postale presso Green Telecomunicazioni SpA, via Stephenson n. 43/A, 29157Milano;
- ii) a mezzo telefax al n. 02/39099033 o altro numero appositamente indicato sul sito;
- iii) via mail al seguente indirizzo: info@greentelecomunicazioni.com
- iv) mediante consegna dello stesso modulo a soggetti autorizzati da Green Telecomunicazioni.

Inoltre Green Telecomunicazioni fornisce il servizio di assistenza clienti, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare reclamo e a parlare direttamente con un addetto al numero gratuito 800608608 attivo nei giorni feriali dalle 9,00 alle 18,00.

Il cliente può ricorrere alla risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'art. 84 del d.lgs. n. 259/2003, disciplinata dalla delibera della Agcom n.182/02/CONS.

Il reclamo dovrà essere dettagliato, circostanziato e documentato.

Green Telecomunicazioni si impegna a fornire, ove possibile, un riscontro immediato ovvero a comunicare al cliente entro 45 giorni dal ricevimento il riscontro alle richieste pervenute ed eventualmente i tempi e le modalità di rimozione delle irregolarità e/o dei vizi di fornitura.

Nel caso di istruttorie particolarmente complesse, la Società si impegna ad informare il cliente entro il predetto termine dello stato di avanzamento della pratica e a fornire al cliente una risposta nel più breve tempo possibile.

7.1 TRACCIABILITA'- RIFERIBILITA'

Ad ogni reclamo pervenuto presso Green Telecomunicazioni verrà attribuito un codice interno, il quale, su richiesta del reclamante, verrà a questo comunicato per consentirgli più agevoli aggiornamenti sullo stato di avanzamento della procedura.

8. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei termini di cui al punto 2.2, il cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo o fino alla misura indicata nella delibera Agcom n. 73/11/CONS . Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata delle informazioni e documentazioni necessarie alla Società per accertare l'accaduto. La richiesta deve essere inviata a Green Telecomunicazioni entro 30 giorni dall'evento contestato. A tal fine, fa fede la data di spedizione della missiva oppure, in caso di consegna diretta, la data registrata sul protocollo aziendale. Green Telecomunicazioni detraerà gli indennizzi dovuti al cliente dalla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno. In caso di errati addebiti riguardanti una pluralità di utenti, Green Telecomunicazioni effettua automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

9. TRAFFICO DI ORIGINE FRAUDOLENTA

Nell'ipotesi in cui venga rilevato un uso fraudolento da parte di terzi del collegamento di rete, il cliente, previa denuncia alle competenti Autorità, dovrà comunicare a Green Telecomunicazioni tale evenienza mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Green Telecomunicazioni SpA, via Stephenson 43/A, 20157 Milano, allegando la denuncia presentata, al fine di poter invocare la disciplina in materia prevista dall'art. 8 comma 6 della delibera Agcom n.179/03.

10. SERVIZIO DI VIGILANZA E CONTROLLO QUALITÀ

Green Telecomunicazioni istituisce un gruppo di controllo qualità dei servizi resi con lo specifico obiettivo di vigilare sui principi e sulle procedure di qualità descritte nella presente Carta. Tale gruppo di lavoro sarà responsabile non solo delle verifiche periodiche ma anche di migliorare costantemente le prestazioni della Società nei confronti del cliente.

11. DURATA DEL CONTRATTO / RECESSO

La durata del Contratto viene indicata nelle condizioni generali di contratto o nel piano tariffario (c.d. listino) sottoscritto dal Cliente. Alla scadenza naturale o a quella rinnovata, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere dal Contratto inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Green Telecomunicazioni SpA – Via Stephenson 43/A – 20157 Milano, oppure tramite posta certificata (PEC) all'indirizzo mail icnitalia@pec.it almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto, conformemente alla normativa vigente. Ove il Cliente recedesse dal Contratto senza rispettare i tempi e le modalità di cui sopra o in caso di risoluzione contrattuale imputabile a fatto del cliente, lo stesso sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo per il recesso anticipato, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Green Telecomunicazioni, il cui importo è indicato negli Allegati al contratto, proposta di contratto o listino. Inoltre, qualora il Cliente abbia aderito ad un piano tariffario che preveda l'applicazione di tariffe promozionali, lo stesso dovrà corrispondere gli importi eventualmente indicati nel listino, di cui non si era inizialmente richiesto l'integrale pagamento, in quanto offerti a condizioni promozionali.