

## Sommario

1	Parte Prima - Principi Fondamentali	Pag 2
1.1	La Carta Dei Servizi	Pag 2
1.2	I Principi Fondamentali	Pag 2
1.2.1	Uguaglianza E Imparzialità Di Trattamento	Pag 2
1.2.2	Continuità Di Servizio	Pag 2
1.2.3	Partecipazione Al Miglioramento	Pag 2
1.2.4	Efficienza Ed Efficacia	Pag 3
1.2.5	Cortesìa, Chiarezza Trasparenza E Comprensibilità	Pag 3
1.2.6	Inserimento In Elenchi Telefonici, Recesso, Migrazione	Pag 3
1.2.7	Fatturazione E Pagamento	Pag 3
2	Parte Seconda – I Rapporti Di Orakom Con Gli Utenti	Pag 4
2.1	Informazione Agli Utenti	Pag 3
2.2	Tutela Dei Minori	Pag 4
2.3	Adesione Ai Servizi	Pag 4
2.4	Sottoscrizione Della Proposta Di Contratto	Pag 5
3	Parte Terza – Servizi	Pag 5
3.1	Attivazione E Disattivazione Del Servizio	Pag 5
3.2	Trasparenza Tariffaria	Pag 5
3.3	Trattamento Del Traffico Residuo	Pag 5
3.4	Consumi E Misure A Tutela Dell’utenza	Pag 6
3.5	Sospensione Dei Servizi Mobili	Pag 6
3.6	Blocco Della Carta Sim	Pag 6
3.7	Modifica Delle Condizioni Generali. Cessazione Del Contratto	Pag 6
4	Parte Quarta – La Tutela	Pag 7
4.1	Contatti E Comunicazioni Scritte	Pag 7
4.2	Gestione Reclami	Pag 7
4.3	Procedura Di Conciliazione	Pag 8
4.4	Trattamento Dei Dati Personali	Pag 8
4.5	Standard Di Qualità Dei Servizi	Pag 8
4.6	Obiettivi Di Qualità Per L’anno 2023 Servizi Mobile	Pag 8
4.7	Indennizzi Previsti Per L’anno 2023 Tab. A	Pag 9

## **1 Parte prima - Principi fondamentali**

### **1.1 LA CARTA DEI SERVIZI**

I Servizi Mobili “Orakom Mobile” sono erogati da Orakom S.r.l. (di seguito, per brevità, “Orakom”) in virtù di Autorizzazione generale ATR Air Time Reseller rivendita di servizi di comunicazione su rete mobile.

Orakom a tutela dei propri Utenti adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, “Carta”) in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali in materia, di seguito elencate: Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L. 14.11.1995 n. 481, L. 31.07.1997 n. 249, D.lgs. 01.08.2003 n. 259, del. n. 179/03/CSP, del. 278/04/CSP, del. 254/04/CSP, del. 104/05/CSP, del. 131/06/CSP, del. 244/08/CSP e s.m.i., del. 79/09/CSP, del. 73/11/CONS, del. 151/12/CONS e del. 154/12/CONS e 580/15/CONS e ss.mm.ii.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Orakom e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i “consumatori”, di seguito indicati come “Clienti” che utilizzano o chiedono di utilizzare mobile; indica una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità che Orakom si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione “Carta servizi” del sito internet [www.orakom.it](http://www.orakom.it) in una pagina raggiungibile anche con link diretto dalla pagina [www.orakom.it](http://www.orakom.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente alla quale viene allegata.

La documentazione contrattuale è composta dalle Condizioni Generali di Contratto (della quale costituiscono parte integrante Proposte Di Acquisto e ogni altro allegato richiamato) che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela Business e Consumer.

Nella pagina del sito web [www.orakom.it](http://www.orakom.it) relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base” nonché le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni sulla “Trasparenza Tariffaria” per l’utenza residenziale, documenti che nel loro insieme, unitamente ai Proposte di Contratto, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto.

Per qualsiasi tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi è disponibile il servizio di assistenza clienti.

### **1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La fornitura al pubblico dei servizi da parte di Orakom è incentrata al rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo nel tempo, alla partecipazione degli utenti al miglioramento, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia ed infine nella cortesia nel rapporto con il cliente unita alla trasparenza e comprensibilità dell’offerta commerciale.

#### **1.2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

Orakom eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Orakom si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

#### **1.2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Orakom garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo ad Orakom S.r.l. – Via Guglielmo Marconi, 22/A - 84091 Battipaglia (SA). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

#### **1.2.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Obiettivo aziendale di Orakom è il miglioramento dell'efficienza dei servizi forniti agli utenti, tramite l'adozione delle tecnologie e delle strategie organizzative ed amministrative più opportune per il continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti e l'adeguamento al progresso tecnologico.

#### **1.2.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRESIBILITA'**

Orakom assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici ed equilibrate, di richieste per la fornitura, il recesso, variazioni di servizi o l'attivazione e disattivazione di servizi supplementari o prestazioni aggiuntive.

Orakom si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo ed adottino la massima cortesia.

#### **1.2.6 INSERIMENTO IN ELENCHI TELEFONICI, RECESSO, MIGRAZIONE**

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS, 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provv. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability per i servizi mobile, e number portability per i servizi di telefonia fissa) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo del consenso ("Richiesta inserimento in elenco unico") è disponibile sul sito [www.orakom.it](http://www.orakom.it)

Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. I modi per iscriversi al Registro sono i seguenti:

- Modulo elettronico sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it);
- Numero verde 800/265265;
- E-mail all'indirizzo [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it);
- Fax al numero 06 54224822;
- Raccomandata al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni - Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7211, 00162 Roma (RM).

Il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salvo gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore, ai sensi della delibera dell'Agcom n. 252/16/CONS. Orakom riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di esercizio del recesso, trasferimento dell'utenza presso altro operatore e risoluzione per inadempimento), l'Utente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nelle condizioni generali di contratto. Orakom riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla migrazione e alla portabilità del numero (Mobile Number Portability).

#### **1.2.7 FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo, a pagamento, o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente voce) di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg 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 fonia comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi, e il totale fattura.

## **2 PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI ORAKOM CON GLI UTENTI**

### **2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Orakom rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo Orakom si impegna quindi a:

1. Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, eventuale durata minima contrattuale, eventuali condizioni per rinnovo, recesso, costi e oneri di disdetta e/o recesso;
2. Descrivere le condizioni tecnico/economiche di utilizzo e funzionamento del servizio;
3. Modificare le condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con termine di preavviso previsto per legge rispetto alla loro applicazione con facoltà per l'utente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
4. Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo [info@orakom.it](mailto:info@orakom.it), informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
5. Comunicare i mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
6. Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
7. Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
8. Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
9. Specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero;
10. Informare gli Utenti del superamento delle soglie;
11. Garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Orakom a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi presso la sede di Orakom S.r.l., nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, "Codice Privacy", e Regolamento UE 2016/679).
12. Comunicare ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:
  - a) al presente documento ed alle sue modifiche;
  - b) alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
  - c) alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
  - d) gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
  - e) ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio.

### **2.2 TUTELA DEI MINORI**

Orakom si impegna, nell'ambito dei propri obblighi, a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività.

Compatibilmente con le tecniche in uso, Orakom, si impegna ad fornire la disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di comunicazione elettronica, in particolare quelli di intrattenimento.

### **2.3 ADESIONE AI SERVIZI**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.5 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel della Delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei

Consumatori in materia di contratti a distanza”) e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”) e ss.mm.ii.

## **2.4 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO**

Le “Condizioni Generali di Contratto” costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi ed alla Proposta di Acquisto, nonché ad eventuali Moduli aggiuntivi e/o offerte commerciali personalizzate su misura, il “Contratto”.

La proposta di acquisto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Orakom della “Proposta di Acquisto”, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a Orakom o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto o qualora non pervenga richiesta di portabilità ad altro operatore.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata indirizzata dall'utente a Orakom o viceversa.

La sottoscrizione del “Contratto” avviene nelle modalità di seguito illustrate:

1.Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto, Proposta di Acquisto) sul sito [www.orakom.it](http://www.orakom.it), oppure tramite richiesta al numero verde 800 933 336 od al numero 0828380000 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da Orakom), oppure tramite e-mail agli indirizzi a tale scopo preposti (es. [info@orakom.it](mailto:info@orakom.it)), oppure tramite ritiro presso la sede Orakom, oppure tramite Rivenditore Autorizzato;

2.Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;

3.Consegna a Orakom della “Proposta di Acquisto”, ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:

a. Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Orakom (eventualmente con anticipazione via fax al numero 0828814988 oppure via mail all'indirizzo [commerciale@orakom.it](mailto:commerciale@orakom.it)) o altra modalità di trasmissione indicata da Orakom;

b. Consegna a mani presso la sede Orakom;

c. Consegna ad un Incaricato e/o Rivenditore Autorizzato.

## **3 - PARTE TERZA- SERVIZI**

### **3.1 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Orakom si impegna ad attivare il servizio di telefonia mobile, nel rispetto delle condizioni generali di contratto, nei tempi tecnici strettamente necessari per l'attivazione della SIM. L'infrastruttura utilizzata da Orakom per erogare i servizi di telefonia mobile è messa a disposizione da Irideos s.p.a. (brand Noitel). Se per qualsiasi ragione tecnica o ad essa non imputabile (comprese circostanze riferibili ai Clienti o operatori di cui Orakom si serve per l'erogazione dei servizi), non fosse possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di Orakom indicare al proprio Cliente una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile. In caso di attivazione di offerte gratuite, Orakom si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'Utente o lasciano all'Utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso. Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabili a Orakom, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta dei Servizi.

### **3.2 TRASPARENZA TARIFFARIA**

Orakom formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire agli Utenti un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, Orakom assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche. Nel rispetto della delibera 252/16/Cons, Orakom: assicura che le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi. pubblica sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno.

### **3.3 TRATTAMENTO DEL TRAFFICO RESIDUO**

Il Servizio MNP Mobile Number Portability prevede la possibilità di trasferire l'eventuale credito residuo non goduto, di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'Operatore di provenienza, sulla nuova SIM Orakom. Il credito trasferito sarà al netto di traffico omaggio, promozioni o opzioni e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'Operatore di provenienza. La richiesta di trasferimento è irreversibile. Il

trasferimento del credito può essere richiesto solo contestualmente alla richiesta della portabilità del numero mobile ed è in ogni caso subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato. Il trasferimento del credito non avverrà in caso di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio previsti dall'Operatore di provenienza. In alternativa al trasferimento del credito, o nel caso in cui non abbia luogo la portabilità del numero mobile, il Cliente può richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità previste contrattualmente.

### **3.4 CONSUMI E MISURE A TUTELA DELL'UTENZA**

Orakom si impegna a fornire agli Utenti, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Orakom si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali, a titolo esplicativo e non esaustivo, l'immediato distacco del servizio, l'avviso o l'invio di addebito anticipato rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione. Orakom tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi della telefonia mobile ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato. Orakom, ai sensi della Delibera n. 252/16/Cons, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri Utenti di conoscere gratuitamente:

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

### **3.5 SOSPENSIONE DEI SERVIZI MOBILI**

Orakom potrà sospendere i Servizi Mobili, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi Mobili. Orakom non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del/i Servizio/i dovute a cause di Forza Maggiore, e quindi non imputabili a Orakom, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi; nonché in caso di incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della rete di comunicazione elettronica anche di Operatori terzi; in caso di uso improprio dei Servizi da parte dell'Utente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge; e qualora fosse necessario per agire in via precauzionale, anche per tutelare gli interessi dell'Utente. L'Utente prende atto che la limitazione e/o la sospensione dei Servizi per agire a tutela dell'Utente è una facoltà dell'Operatore. Il Cliente quindi non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non fosse esercitata. Orakom potrà sospendere, in tutto o in parte, i Servizi Mobili qualora siano riscontrati incrementi di volume di traffico che Orakom stessa ritenga anomali rispetto al traffico pregresso.

### **3.6 BLOCCO DELLA CARTA SIM**

Nei casi di smarrimento o furto della Carta SIM il Cliente dovrà effettuare denuncia presso le Autorità competenti e richiedere a Orakom, mediante forma scritta da anticiparsi anche telefonicamente, la sospensione immediata della Carta SIM. L'Utente dovrà quindi immediatamente inviare a Orakom copia della denuncia a mezzo email, pec, o fax.

La sostituzione della Carta SIM avverrà dietro pagamento del corrispettivo, specificamente indicato nelle condizioni commerciali applicate. I costi generati dalla Carta SIM rimarranno a carico del Cliente fino al momento della richiesta di sospensione da parte di quest'ultimo effettuata ai sensi del precedente articolo. In caso di smarrimento o furto della Carta SIM, al fine di mantenere il numero telefonico associato alla stessa, il Cliente dovrà richiedere la nuova Carta SIM entro 30 (trenta) giorni dalla data della sua sospensione. Il numero telefonico ed il credito residuo restano a disposizione del Cliente secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco.

### **3.7 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI. CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

3.7.1 Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata in fattura, (nel caso di Offerte abbonamento), e-mail, SMS, e/o tramite altri mezzi che Orakom riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 60 giorni dalla data della comunicazione. Nello stesso termine il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a carico a titolo di penale. E' facoltà di Orakom modificare le condizioni economiche dando congrua informativa all'Utente ai fini dell'esercizio del Recesso, secondo i termini di Legge. Decorso il

relativo termine d'esercizio di Recesso alle modifiche apportate alle condizioni generali di contratto e alle condizioni economiche senza esercizio da parte dell'Utente le modifiche si intenderanno accettate automaticamente. Nel caso in cui, l'Utente non intendesse accettare le nuove condizioni contrattuali ed economiche applicabili potrà recedere restando impregiudicato il proprio diritto di passare ad altro operatore. L'eventuale credito residuo potrà essere restituito nei modi e nei termini indicati nelle condizioni contrattuali.

## **4 PARTE QUARTA - LA TUTELA**

### **4.1 CONTATTI E COMUNICAZIONI SCRITTE**

4.1.1 Il Servizio Assistenza Clienti di Orakom è disponibile tutti i giorni, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9:00 alle 13:30 e dalle ore 14:30 alle 19:00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Posta elettronica, all'indirizzo assistenza@orakom.it, o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@orakom.it;
- Fax, al numero 0828814988;
- Telefono, al numero 0828380000;
- Telefono, su numerazione gratuita al numero 800 933 336;
- Posta ordinaria/raccomandata, all'indirizzo Orakom S.r.l. Via Guglielmo Marconi, 22/A - 84091 Battipaglia (SA).

Le comunicazioni scritte tra Orakom e il Cliente potranno essere inviate con raccomandata A/R, ovvero via fax, Posta Elettronica Certificata (PEC), e SMS su contatti resi noti dall'Utente. Tutte le comunicazioni inviate per iscritto dal Cliente indirizzate a Orakom potranno pervenire, salvo se diversamente e specificamente indicato, con lettera raccomandata A/R inviata a: Orakom S.r.l. Via Guglielmo Marconi 22/A – 84091 Battipaglia (SA) con fax inviato al numero 0828814988, Posta Elettronica Certificata (PEC) orakom@pec.it

4.1.2 Reclami Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, malfunzionamenti, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della carta dei servizi. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, contattando Orakom, secondo modalità di cui all'art. 3.1.1.

### **4.2 GESTIONE RECLAMI**

Qualora emergano motivi di insoddisfazione che si ritenga opportuno evidenziare e ai quali si richiede una spiegazione e/o risoluzione (ad esempio, disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi e mancata attivazione o disattivazione dei servizi richiesti), il Cliente può presentare un reclamo ai contatti indicati all'art 4.1.1.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei reclami, occorre indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento, i dati dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale), l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi ed ogni altro elemento rilevante ai fini della descrizione ed individuazione della fattispecie oggetto della contestazione.

Il Servizio Clienti riceve le segnalazioni rivolte dal cliente e le gestisce con risoluzione immediata, ove possibile, oppure con escalation ai competenti uffici tecnici o amministrativi e soluzione conseguentemente differita nel tempo.

Orakom si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e ad ogni modo entro 45 giorni dalla ricezione. Orakom comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, Orakom comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Orakom comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

In caso di reclami scritti su questioni di particolare complessità che impediscano la risoluzione entro i 45 giorni dal ricevimento, Orakom informerà il Cliente della problematica e lo terrà aggiornato sugli stati di avanzamento della pratica e sui tempi di risoluzione entro i termini previsti per il riscontro ai reclami, ferma restando la successiva comunicazione sulla chiusura definitiva del reclamo in senso positivo o negativo.

Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo contattando il Servizio Assistenza Clienti. Si sottolinea come l'apertura di un reclamo non autorizza il Cliente a non onorare le fatture dei servizi Orakom fruiti, ad eccezione di quelli eventualmente oggetto di contestazione.

#### 4.3 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Qualora i passaggi descritti al precedente punto 4.2 non fossero per il Cliente soddisfacenti, il Cliente può aprire una controversia secondo i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 203/18/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa

#### 4.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Orakom garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali di tutti i Clienti nel rispetto della normativa vigente (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE ("GDPR"), D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali). In particolare, TIM tratta i dati personali dei Clienti per le finalità connesse alla fornitura del Servizio Kena Mobile e, previo il consenso del Cliente, per eventuali ulteriori finalità, come specificamente riportato nell'Informativa ai Clienti resa da TIM relativamente ai Servizi Kena e disponibile anche sul sito [www.orakom.it](http://www.orakom.it)

#### 4.5 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Orakom adotta per i servizi di telefonia mobile degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell'AGCOM. Per ciascun anno solare di riferimento, Orakom definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Orakom terrà in conto anche i suggerimenti effettuati dai clienti e da verifiche periodiche e pubblica sul proprio sito resoconti semestrali e/o annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

#### 4.6 OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2023 SERVIZI MOBILE

Si indicano gli Obiettivi di Qualità che Orakom si è prefissata per l'anno 2023 per i seguenti indicatori applicabili ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di Ricarica	15 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	5%

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 secondi
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	96%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%

#### 4.7 INDENNIZZI PREVISTI PER L'ANNO 2023

**Tab. A** – Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Orakom

La tabella illustra le condizioni per la determinazione degli indennizzi. Gli indennizzi relativi a “Ritardata Attivazione” e “Sospensione o cessazione immotivata” verranno applicati in maniera automatica a seguito della segnalazione del disservizio; non sarà riconosciuto alcun indennizzo nelle ipotesi riconducibili a caso fortuito, a forza maggiore, ad eventi non direttamente riconducibili ad Orakom come ad es. calamità naturale, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni; tutti gli altri indennizzi sono invece applicabili su richiesta purché l'utente non abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

<b>PROBLEMATICHE</b>	<b>INDENNIZZO PREVISTO</b>
Ritardata attivazione	€ 2,00 per ogni giorno di ritardo € 1,00 per ogni giorno di ritardo in caso di cambio operatore € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00
Sospensione o cessazione immotivata	€ 2,00 per ogni giorno di sospensione € 1,00 per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 30,00
Malfunzionamento	Un trentesimo del canone mensile per ogni giorno di interruzione del servizio fino ad un massimo di € 100,00. Un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno di irregolare servizio fino ad un massimo di € 100,00. Un trentesimo del canone mensile per i servizi accessori a tariffazione separata fino ad un massimo di € 100,00.
Omessa o ritardata portabilità	€ 2,00 per ogni giorno di ritardo In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano gli indennizzi previsti per i malfunzionamenti.

Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	€ 2,00 per ogni giorno di attivazione per servizi € 1,00 per ogni giorno di attivazione per accessori o profili tariffari
Perdita della numerazione	€ 10 per ogni anno di precedente utilizzo Limite massimo: € 100,00
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici	€ 20,00 per ogni anno di disservizio
Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 0,50 per ogni giorno di ritardo Limite massimo: € 30,00
Altri disservizi	Importo previsto per casistiche similari, o, in mancanza di analogia, indennizzo giornaliero pari a un trentesimo del canone mensile previsto dal servizio.

Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad euro cento, il Cliente ha diritto a riceverne la corresponsione tramite assegno o bonifico bancario, previa fornitura delle relative coordinate, entro trenta giorni dall'emissione della fattura.