

CARTA SERVIZI RABONA MOBILE

I Servizi Mobili “Rabona Mobile” sono erogati da Rabona S.r.l. Unipersonale, con sede legale in Via Zoe Fontana, 220 – 00131 Roma, P IVA 12946801003 – REA RM 1412443, (di seguito, per brevità, “Rabona”).

L’infrastruttura utilizzata da Rabona per erogare i servizi di telefonia mobile è messa a disposizione da Vodafone Italia S.p.A., operatore di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale, per il tramite dell’enabler Plintron.

Rabona 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, elencate di seguito: 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.

La Carta dei Servizi – la quale illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi; le condizioni generali di offerta dei servizi; i parametri qualitativi degli stessi; gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti – e le Condizioni Generali di Contratto, regolano i rapporti di Rabona con i propri Utenti.

Ai sensi dell’art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, Rabona rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web www.rabona.it (di seguito anche il Sito), ne include un richiamo nelle Condizioni Generali di Contratto e, ove previsto indica nella documentazione di fatturazione, le modalità per accedervi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell’evoluzione delle tecnologie e dell’organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai Clienti.

La Carta dei Servizi e’ suddivisa come segue:

Parte Prima – Principi Fondamentali

Parte Seconda – Servizi, Parametri di qualità e strumenti di valutazione

Parte Terza- La tutela

Parte Prima – Principi Fondamentali

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Rabona fornisce i servizi di telefonia mobile al pubblico ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Rabona 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.

Rabona presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Rabona adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

Con riferimento agli Utenti sordi, Rabona si impegna a predisporre in relazione ai servizi di telefonia mobile – in conformità dell'art. 3 dell'allegato A alla delibera 514/07/CONS, ed ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 – un'offerta specifica che comprenda l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno, e nella quale il prezzo di ciascun servizio fruibile da tali Utenti non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza, anche nell'ambito di promozioni.

Rabona, per quanto nelle proprie facoltà, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo a Rabona.

Rabona prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di Clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate a Rabona.

L'attività di Rabona si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo Rabona interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore

1.2 Continuità

Rabona si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche estranei alla propria sfera di controllo. Sul punto, infatti, Rabona ribadisce di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori. Pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Rabona si impegna ad informare in anticipo e con i mezzi più adeguati gli Utenti, come a titolo esplicativo e non esaustivo, un sms, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

1.3 Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei Clienti

sono adeguatamente considerati da Rabona. Rabona si impegna a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 Cortesia

Rabona impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Rabona sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

Rabona persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta – Recesso – Migrazione

Rabona, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Tutti i moduli e le condizioni generali di contratto possono essere scaricati anche dal sito web di Rabona Mobile. Rabona si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Rabona informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali. 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, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore, ai sensi dell'art. 4, comma 4 della delibera dell'Agcom n. 252/16/CONS. Rabona 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 nella condizioni generali di contratto. Rabona riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla migrazione e alla portabilità del numero (Mobile Number Portability).

1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Rabona ha allestito il proprio servizio clienti telefonico al fine di consentire al Cliente di conoscere in ogni momento tutte le informazioni di cui ha bisogno per l'acquisto delle offerte, l'utilizzo del servizio o per scegliere di andare via.

1.8 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

Rabona assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.9 Sicurezza delle reti

Rabona si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e

l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.10 Informazione degli Utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Rabona si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi, di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Il cliente Rabona ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Rabona, contattando l'operatore medesimo. Rabona adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri Clienti. L'Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi Rabona accedendo al sito: www.rabona.it ovvero chiamando al numero: +39.06.92949577 (accessibile da tutte le reti) e 4000 per clienti da SIM Rabona.

Rabona si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione (ove prevista), i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'Utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;
- 4) informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire le informazioni riguardo il blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente;
- 6) informare gli Utenti, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali;
- 7) 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;
- 8) informare gli Utenti del superamento delle soglie, ai sensi della delibera 336/10/cons;

- a garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Rabona a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi presso la sede di Rabona, 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).

1.11 Tutela dei Minori

Nel quadro dei propri obblighi di licenziatario di servizi si impegna 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, Rabona, si impegna ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso

non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

1.12 Comunicazioni al pubblico

Rabona comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard; ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

Parte Seconda – Servizi, Parametri di qualità e strumenti di valutazione

3.1 Servizi

Rabona offre i servizi di telefonia mobile in qualità di operatore *Enhanced Service Provider* (ESP), autorizzato ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

2.2 Schema delle condizioni generali di contratto

Rabona adotta uno schema contrattuale che tiene conto dei provvedimenti dell'Agcom, quali *inter alia*, Allegato A alla delibera 519/15/Cons, delibera 252/16/Cons, delibera 326/10/cons, Delibera n. 173/07/CONS, oltre che delle disposizioni di legge applicabili, come la L.40/2007 e il Codice del Consumo.

In particolare, lo schema contrattuale indica:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano: il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione; la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; i tipi di servizio di manutenzione offerti; gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;

una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

2.3. Attivazione e Disattivazione del Servizio

Rabona 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. Se per qualsiasi ragione tecnica o ad essa non imputabile (comprese circostanze riferibili ai Clienti o operatori di cui Rabona si serve per l'erogazione dei servizi), non fosse possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di Rabona indicare al proprio Cliente una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206. In caso di attivazione di offerte gratuite, Rabona 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 imputabile a Rabona, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta dei Servizi, in ottemperanza a quanto previsto dall'Allegato A, della delibera 73/11/Cons, Delibera n.179/03/CSP, ed all' Allegato A alla delibera 519/15/Cons.

2.4 Trasparenza Tariffaria

Rabona 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, Rabona assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche.

Nel rispetto della delibera 252/16/Cons, Rabona:

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.

2.5 Trattamento del traffico residuo relativamente a carte Pre-pagate

Il Servizio MNP 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 Rabona 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. Il trasferimento del credito residuo avverrà al netto del costo pari a euro 1,00. 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.

2.6 Consumi e Misure a tutela dell'utenza

Rabona 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.

Rabona 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 dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione. Rabona 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, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Rabona, 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.

2.7 Sospensione dei Servizi Mobili

Rabona 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. Rabona non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del/i Servizio/i dovute a cause di Forza Maggiore, e quindi non imputabili a Rabona, 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. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non fosse esercitata. Rabona Italia potrà sospendere, in tutto o in parte, i Servizi Mobili qualora siano riscontrati incrementi di volume di traffico che Rabona Italia stessa ritenga anomali rispetto al traffico pregresso

2.8 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 Rabona, anche telefonicamente, la sospensione immediata della Carta SIM. Il Cliente dovrà immediatamente inviare a Rabona 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, anche indicate nel sito web. I costi generati dalla Carta USIM 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.

2.9 Modifica delle condizioni generali – Cessazione del contratto

Rabona si impegna a modificare le Condizioni Generali di Contratto solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente. L'operatore si impegna a comunicare all'Utente mediante SMS con un preavviso non inferiore a 30 giorni, le modifiche alle Condizioni Contrattuali, ai fini di garantire l'eventuale esercizio del Recesso da parte dell'Utente. E' facoltà di Rabona modificare le condizioni economiche dando congrua informativa all'Utente ai fini dell'esercizio del Recesso. 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 con forza di patto. 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. Il recesso dovrà essere comunicato in forma scritta, anche mediante SMS, entro la data di entrata in vigore delle modifiche. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'Operatore prima di tale data e, in ogni caso, saranno inapplicabili all'Utente dette condizioni. L'Utente ha salva la facoltà di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviarsi a Rabona S.r.l., in forma scritta, ai sensi dell'art.1, comma 3 della L.7/2007, che ha convertito il D.L. 7/2007, con modificazioni e delle Linee Guida della direzione della tutela dei consumatori. In caso di recesso, la Carta SIM verrà disattivata nel

termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta, e il Contratto si considererà risolto tra le Parti. L'eventuale credito residuo potrà essere restituito nei modi e nei termini indicati nella condizioni contrattuali.

2.10 Parametri di Qualità del Servizio

Rabona comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio;
- ai valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta di servizio mobile

2.11 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente

Rabona non pretenderà dagli Utenti alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di Rabona.

Parte Terza – La Tutela

Il Servizio Assistenza Clienti di Rabona, nel rispetto della Delibera 79/09/Cons, è disponibile tutti i giorni, feriali e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 20.00, contattando il numero 4000.

3.1 Comunicazioni scritte

Le comunicazioni scritte tra Rabona e il Cliente potranno essere inviate inviata con raccomandata A/R, ovvero via fax, Posta Elettronica Certificata (PEC), e SMS su codici resi noti dall'Utente. Tutte le comunicazioni inviate per iscritto dal Cliente indirizzate a Rabona potranno pervenire, salvo se diversamente e specificamente indicato, con lettera raccomandata A/R inviata a: Rabona S.r.l., Servizio Clienti, via Zoe Fontana, 220 00131 Roma (RM), con fax inviato al numero 06.21112089, Posta Elettronica Certificata (PEC) rabonasrl@pec.it

3.2 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 o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della carta dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. Il Cliente

può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, contattando Rabona, ai sensi degli art. 3.1 e 3.2 della presente Carta dei Servizi.

3.3 Procedura di Conciliazione

Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons, per le controversie sorte tra Rabona e l'Utente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al Servizio Mobile ed ai diritti degli Utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle Carte dei Servizi, 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 agli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Nell'istanza presentata al Co.re.com le parti dovranno indicare: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicare i precedenti tentativi di composizione della controversia. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

Le Parti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso il Co.re.com, un tentativo di conciliazione, anche in via telematica dinanzi agli organi di composizione delle controversie in materia di consumo, in conformità del Dlgs 130/2015 del 6 agosto 2015, dell'Allegato A alla delibera n. 661/15/CONS e della Delibera 173/07/CONS . Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria.

3.4 Rimborsi e Indennizzi

Per circostanze ad essa imputabili, Rabona si impegna a riconoscere a vantaggio dell'Utente rimborsi ed indennizzi per malfunzionamenti, disservizi, sospensioni e cessazioni amministrative del Servizio non giustificate da motivazioni tecniche, ritardo nell'attivazione, irregolare e discontinua erogazione dei Servizi, attivazione di servizi non richiesti, irregolare fatturazione o altro a norma dell'Allegato A della Delibera 73/11/Cons dell'Agcom e dell'Allegato 1 della delibera 147/11/CIR.

Tab. 1. – Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Rabona.

omessa o ritardata attivazione del servizio	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 60€; 2,00 per cambio operatore senza interruzione; per servizi accessori del canone specifico o 1 euro
Sospensione o cessazione del servizio	euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di 60€ per servizi accessori
Malfunzionamento del servizio	euro 5,00 per ogni giorno di interruzione, fino ad un massimo di 60 €
Omessa o ritardata portabilità del numero attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection	2,5 per utenze mobili
attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione
perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 60 € euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero,
mancata o ritardata risposta ai reclami	Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito.

Rabona accrediterà la somma dovuta, a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o un bonifico bancario o una ricarica erogata da Rabona direttamente sul numero del cliente (di pari importo, comprensivo di Iva) di traffico telefonico in caso si tratti di un contratto prepagato. Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di Rabona, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico.

3.5_Esclusione_dell'Indennizzo

Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti al punto 3.4 della presente Carta dei Servizi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

3.6 I_diritti_di_Rabona

Rabona si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni Rabona fornirà comunicazione agli altri soggetti,

alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi Rabona sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi Rabona possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi Rabona non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

RABONA SRL Unipersonale
Via Zoe Fontana, 220
00131 Roma (RM)