Carta dei Servizi

Zenacom è una business unit di Santoro Srl Società Benefit

Parte I – Introduzione

Premessa

Zenacom è una business unit di Santoro Srl – Società Benefit - Unipersonale (d'ora in avanti, "FORNITORE") che, nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché dall'Allegato A della delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", adotta la presente "Carta dei Servizi" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da FORNITORE nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che il FORNITORE assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra il FORNITORE e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come "utenti" o "Clienti"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i "Servizio/i"), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che il FORNITORE si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito web, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

Parte II – Principi fondamentali

I servizi erogati da FORNITORE sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei princìpi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

Uguaglianza e imparzialità

FORNITORE fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

FORNITORE garantisce uguaglianza 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.

FORNITORE 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, FORNITORE adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza, nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso e l'uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

Continuità

Il FORNITORE 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.

Il FORNITORE dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, 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, il FORNITORE si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, il FORNITORE si impegna a concordare la data e l'orario.

Partecipazione al miglioramento

Il FORNITORE garantisce la partecipazione dei singoli Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

Cortesia, correttezza, trasparenza e imparzialità

Il FORNITORE assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, 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 relativi alle procedure per l'attivazione della fornitura, il recesso o le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Il FORNITORE si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo o mostrino il tesserino di riconoscimento. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, il FORNITORE si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficacia ed efficienza

Il FORNITORE ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

Diritto di scelta

Il FORNITORE, 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.

Il FORNITORE rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Il FORNITORE si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Il FORNITORE riconosce, altresì, il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto".

Sicurezza

Il FORNITORE si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico del FORNITORE e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

Riservatezza

Il FORNITORE si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati e la tutela dei dati personali del Cliente.

Parte III – Rapporti tra Fornitore e gli utenti

Informazioni agli utenti

Il FORNITORE 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 dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica il FORNITORE si impegna quindi a:

- 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, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- 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 nei confronti di esse.

Adesione ai Servizi

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

Proposta di Contratto

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale "Proposta" e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La Proposta indirizzata dal Cliente al FORNITORE avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a FORNITORE dell'offerta commerciale, delle Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro allegato e documento necessario, tramite il quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi. Il Contratto si intende concluso quando il FORNITORE accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte dal FORNITORE, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Il FORNITORE informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a FORNITORE.

Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati per un impegno contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi, rinnovabili. Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare al FORNITORE l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e, ove previsto, la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà dal FORNITORE documenti di fatturazione su base periodica e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Qualora l'importo da pagare per i servizi sia inferiore ad un determinato ammontare, fissato discrezionalmente da FORNITORE, la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il Cliente non riceverà la fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico sarà, di conseguenza, addebitato sulla fattura relativa al periodo successivo.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto del FORNITORE di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere al FORNITORE l'indennità di mora di cui alle Condizioni Generali.

In determinate circostanze, il FORNITORE può offrire al Cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi del FORNITORE non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante richiesta al FORNITORE.

Inserimento nella Base Dati Unica

Il FORNITORE si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati.

Con riferimento al modulo per l'inserimento e ai dettagli di tale adempimento, si faccia riferimento al Contratto sottoscritto dal Cliente con il FORNITORE.

Tutela dei dati personali

Il FORNITORE garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

A tal proposito, si faccia riferimento all'informativa fornita al Cliente ("informativa clienti") sul sito web a cui integralmente si rimanda.

Parte IV – Assistenza, reclami e segnalazioni

Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che il FORNITORE non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Recapiti del Servizio di Assistenza Clienti

Tel. 010 7767710 — attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

E-mail: ticket@santoro.srl

Il Cliente trova sempre il supporto di un operatore, secondo i principi della Delibera 255/24/CONS.

Per ogni altro contatto e per contattare per iscritto Zenacom, tutti i recapiti sono disponibili sul sito web dell'operatore che è costantemente aggiornato.

Reclami e Segnalazioni

Il Cliente ha diritto di formulare un reclamo attraverso i recapiti indicati sopra. Ogni operatore dell'assistenza potrà ricevere reclami da parte dell'utenza.

Per inviare un reclamo è anche possibile l'invio di una raccomandata A/R alla sede a Genova (GE), via Prà 28/4 e via PEC: santorosrl@pec.net. Nelle comunicazioni scritte il Cliente deve riportare in oggetto la dicitura "reclamo" aggiungendo il proprio codice cliente o altra modalità di identificazione.

All'apertura del reclamo, l'Operatore invia una comunicazione di presa in carico con il codice identificativo del reclamo stesso. Il reclamo è sempre tracciabile e il Cliente, tramite il codice, potrà richiedere ogni aggiornamento. L'Operatore provvede alla verifica del reclamo e a definirlo nei termini di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A) della citata delibera. Per ogni informazione in merito ai reclami è sempre disponibile la pagina del sito web a ciò dedicata.

Parte V – Standard di qualità dei servizi e indennizzi

Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, FORNITORE indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli Standard Generali, il FORNITORE fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web ove riporta i risultati della qualità effettivamente raggiunti.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, FORNITORE utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. FORNITORE aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche.

Tempi di Attivazione dei Servizi

Il FORNITORE si impegna ad attivare il Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. FORNITORE terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a FORNITORE, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile al FORNITORE il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti al punto "Indennizzi".

Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Il FORNITORE si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Grado	Descrizione	Tempo di chiusura
1	Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente.	Entro 16 ore lavorative
2	Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente.	Entro 24 ore lavorative
3	Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Intervento normale.	Entro 72 ore lavorative

In siffatti casi, il FORNITORE farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 48 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Il FORNITORE si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui il FORNITORE non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto "Indennizzi".

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile al FORNITORE. In dette circostanze, il FORNITORE farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto "Indennizzi".

Indennizzi

Il FORNITORE riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e il FORNITORE non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio;
- qualora il FORNITORE non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8-bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti del FORNITORE in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati dal FORNITORE. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da FORNITORE compreso l'Operatore della gestione della rete.

Parte VI – Risoluzione delle controversie

ConciliaWeb

La risoluzione delle controversie tra il FORNITORE e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi il FORNITORE si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Parte VII – Portabilità del numero

Portabilità del numero

Il FORNITORE offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro: per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire al FORNITORE il codice di migrazione; per evitare KO per codice errato, il FORNITORE ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Il FORNITORE segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con il FORNITORE per passare ad altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.