



Alpsim

MVNO

Air Time Reseller



Alpsim

Carta dei Servizi Alpsim Cosumer-Business

(di seguito definita "Carta" o "Carta dei Servizi")

PARTE PRIMA

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Che cosa è questa Carta
- Art. 3 A chi si applica
- Art. 4 I nostri principi
- Art. 5 Assistenza e area riservata MYAREA
- Art. 6 Servizi chiari e sempre aggiornati
- Art. 7 Servizi in caso di emergenza

PARTE SECONDA — La qualità secondo ALPSIM

- Art. 8 Attivazione del Servizio
- Art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi
- Art. 10 Addebiti e reclami
- Art. 11 Fatturazione e pagamento
- Art. 12 Documentazione del traffico
- Art. 13 Riservatezza della fatturazione
- Art. 14 Le risposte alle domande dei Clienti
- Art. 15 Garanzie di qualità
- Art. 16 Informazioni ai Clienti
- Art. 17 Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 18 Servizio VoIP
- Art. 19 Mancato pagamento e frodi

PARTE TERZA — La tutela

- Art. 20 In caso di controversie
- Art. 21 Trattamento dei dati personali
- Art. 22 Numerazione VoIP, elenchi telefonici e Registro delle opposizioni
- Art. 23 La proprietà intellettuale e industriale
- Art. 24 Procedure di reclamo
- Art. 25 Indennizzi
- Art. 26 Vigilanza
- Art. 27 I diritti di ALPSIM
- Art. 28 Il commercio elettronico e i pagamenti elettronici
- Art. 29 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti
- Art. 30 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione
- Art. 31 I nostri principi in pillole



PARTE PRIMA

Art. 1 — Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, redatta in conformità alla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche, al Codice delle Comunicazioni Elettroniche, alle delibere AGCom applicabili e ai principi della Delibera AGCom n. 179/03/CSP e successive modificazioni e integrazioni, si definiscono:

ALPSIM: il brand commerciale di ALPSIM S.r.l., P.IVA 03135380214, con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), utilizzato per l'offerta di servizi di comunicazioni elettroniche a Clienti Consumer e Business.

ALPSIM S.r.l. opera, secondo le autorizzazioni e la normativa applicabile, in qualità di Operatore Mobile Virtuale, MVNO - Mobile Virtual Network Operator - con modalità ATR Autonomo Traffico Roaming, per i servizi mobili, e in qualità di Internet Service Provider, ISP, per i servizi su rete fissa. ALPSIM adotta la presente Carta dei Servizi nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni offerte con il brand ALPSIM.

La presente Carta si applica alle tecnologie e ai servizi offerti da ALPSIM, salvo diversa indicazione contenuta nelle specifiche Condizioni Generali di Contratto, nelle Offerte commerciali o nei documenti di trasparenza tariffaria applicabili.

SERVIZI:

1. **Servizi Base:** servizi di comunicazione elettronica che consentono lo scambio di dati attraverso reti mobili o fisse. Il Servizio Base offerto da ALPSIM è il servizio dati per la navigazione Internet, erogato su rete mobile, rete fissa o rete radio, secondo la tecnologia indicata nell'Offerta sottoscritta dal Cliente.
2. **Servizi Supplementari o Accessori:** servizi che integrano i Servizi Base e che non possono essere offerti indipendentemente da essi, salvo diversa previsione dell'Offerta. Appartengono a tale categoria, a titolo esemplificativo, eventuali servizi VoIP di telefonia su protocollo Internet con numerazione geografica fissa, ove disponibili e attivati dal Cliente. L'elenco aggiornato dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito www.alpsim.it.
3. **Servizio Mobile:** servizio di connettività dati su rete mobile in tecnologia 4G, 4G+ e 5G, anche NSA — Non Standalone e SA — Standalone, ove disponibili, erogato mediante SIM "data only", priva di numerazione voce destinata al Cliente e non soggetta a portabilità Mobile Number Portability — MNP. Il Servizio è erogato da ALPSIM in qualità di MVNO ATR mediante utilizzo dell'infrastruttura di rete dell'operatore ospitante.
4. **Servizio Fisso:** servizio di connettività su rete fissa o radio che comprende:
 - o **FTTC > Fiber to the Cabinet:** connettività in fibra ottica fino all'armadio di distribuzione stradale e in rame nell'ultimo tratto verso il Cliente;
 - o **FTTH > Fiber to the Home:** connettività in fibra ottica fino ai locali del Cliente;
 - o **FTTR > Fiber to the Radio:** connettività wireless a banda larga tramite apparato radio, denominato Antenna, installato presso i locali del Cliente e collegato via Ethernet al dispositivo del Cliente.

Cliente Consumer: la persona fisica che sottoscrive il Contratto per finalità estranee all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, priva di partita IVA, destinataria del Servizio per uso esclusivamente residenziale e privato, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 206/2005, Codice del Consumo.

Cliente Business: la persona giuridica, l'ente, la società, ovvero la persona fisica titolare di partita IVA, che sottoscrive il Contratto nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

Cliente: termine utilizzato indistintamente per riferirsi sia al Cliente Consumer sia al Cliente Business, salvo ove espressamente differenziato.

Fornitori: le società o le persone fisiche diverse da ALPSIM S.r.l. che offrono servizi, contenuti, apparati, applicazioni o prestazioni complementari ai Servizi ALPSIM.

MYAREA: l'area personale riservata accessibile dal sito www.alpsim.it, mediante credenziali fornite al Cliente, attraverso la quale è possibile gestire in autonomia il Contratto, le richieste di disattivazione, le modalità di pagamento e le altre funzionalità di self-service rese disponibili da ALPSIM.

Portabilità del numero: il servizio che consente al Cliente di mantenere il proprio numero telefonico fisso in caso di cambio di operatore, ove applicabile. La portabilità si applica esclusivamente a eventuali numerazioni telefoniche fisse o VoIP attivate dal Cliente nell'ambito di servizi che la prevedano. Il Servizio Mobile ALPSIM, erogato in modalità "data only", non prevede assegnazione di numerazione voce destinata al Cliente né possibilità di portabilità del numero.

Art. 2 — Che cosa è questa Carta



a presente Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nella normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche e nelle delibere AGCom applicabili, esprime la volontà di ALPSIM S.r.l., attraverso il proprio brand commerciale ALPSIM, di rispettare criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità della persona, tutela dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente, al fine di offrire un Servizio efficiente, chiaro, accessibile e orientato alla qualità.

La presente Carta è adottata da ALPSIM in conformità ai principi della Delibera AGCom n. 179/03/CSP e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle ulteriori disposizioni di settore applicabili, ed è pubblicata sul sito www.alpsim.it nell'apposita sezione dedicata, dove è consultabile e scaricabile in qualsiasi momento dal Cliente.

La Carta è richiamata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti e costituisce parte integrante del sistema di garanzie, informazioni e standard di qualità adottato da ALPSIM. In caso di contrasto tra la presente Carta e le Condizioni Generali di Contratto o le specifiche Offerte commerciali sottoscritte dal Cliente, prevalgono queste ultime limitatamente agli aspetti economici, tecnici e contrattuali espressamente disciplinati, fermo restando il rispetto degli obblighi inderogabili previsti dalla normativa vigente.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, AGCom, esercita i poteri di vigilanza e controllo previsti dalla normativa vigente sul rispetto degli obblighi applicabili agli operatori di comunicazioni elettroniche. ALPSIM pubblica, ove applicabile in base alla tipologia di Servizio offerto e al ruolo svolto nella relativa catena tecnica e commerciale, la documentazione relativa alla qualità dei Servizi, inclusi gli obiettivi, gli indicatori, gli standard generali e i resoconti periodici sui risultati raggiunti, secondo le modalità e le tempistiche previste dalla normativa AGCom vigente.

ALPSIM si impegna a diffondere la conoscenza della presente Carta e a trattarne i contenuti in modo chiaro, corretto e comprensibile, affinché essa costituisca un effettivo strumento di informazione e tutela per i Clienti.

Art. 3 — A chi si applica

La presente Carta disciplina il rapporto tra ALPSIM e i propri Clienti, Consumer e Business, e definisce gli impegni assunti da ALPSIM nell'erogazione dei Servizi, nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto, delle Offerte commerciali sottoscritte e della normativa applicabile.

La Carta si applica ai Servizi offerti da ALPSIM con il proprio brand commerciale, inclusi, ove disponibili e secondo quanto previsto dall'Offerta sottoscritta dal Cliente, i servizi di connettività mobile, i servizi di connettività fissa, i servizi di connettività radio e gli eventuali servizi supplementari o accessori.

I Fornitori

ALPSIM si impegna a richiedere ai propri Fornitori, partner tecnici e soggetti terzi coinvolti nell'erogazione o nel supporto dei Servizi, ove applicabile e nei limiti dei rispettivi accordi contrattuali, il rispetto dei principi di correttezza, trasparenza, sicurezza, riservatezza e tutela del Cliente richiamati dalla presente Carta.

I Fornitori e i soggetti terzi che collaborano con ALPSIM non sono autorizzati a modificare autonomamente le condizioni tecniche, economiche o funzionali dei Servizi offerti al Cliente, salvo espressa autorizzazione di ALPSIM o diversa previsione contrattuale.

Resta fermo che eventuali rapporti contrattuali instaurati direttamente tra il Cliente e soggetti terzi, quali tecnici, installatori, professionisti autonomi o fornitori di servizi ulteriori rispetto ai Servizi ALPSIM, restano disciplinati dai rispettivi accordi tra le parti. In tali casi, ALPSIM rimane estranea a tali rapporti, salvo quanto diversamente previsto dalla normativa applicabile o da specifici accordi sottoscritti da ALPSIM.

I Clienti

ALPSIM invita i propri Clienti a partecipare attivamente al miglioramento della qualità dei Servizi, segnalando eventuali fatti, disservizi, comportamenti o situazioni che possano risultare non conformi ai principi della presente Carta.

A tal fine, ALPSIM si impegna a diffondere la conoscenza della Carta e a trattarne i contenuti in modo chiaro, corretto e accessibile, affinché essa costituisca un effettivo strumento di informazione e tutela.

Una copia aggiornata della presente Carta è sempre consultabile e scaricabile sul sito www.alpsim.it.



Art. 4 — I nostri principi

Uguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione dei propri Servizi, ALPSIM si ispira a criteri di obiettività, correttezza, imparzialità e non discriminazione, rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti, senza distinzioni di sesso, origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali.

ALPSIM si impegna, in particolare, a prestare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità e dei Clienti appartenenti a categorie socialmente vulnerabili, assicurando, ove previsto dalla normativa applicabile, condizioni e modalità di assistenza adeguate alle specifiche esigenze, sulla base di criteri oggettivi, trasparenti e non discriminatori.

Tutela della dignità della persona, dei minori e degli interessi della collettività

ALPSIM rispetta la dignità della persona e rifiuta ogni forma di discriminazione fondata sull'origine, sull'appartenenza etnica, sociale o religiosa, sull'identità o orientamento sessuale, sulle condizioni personali o sulle idee professate.

Nei limiti tecnici e giuridici connessi al proprio ruolo di operatore di comunicazioni elettroniche, ALPSIM coopera con le Autorità competenti per la prevenzione e il contrasto di utilizzi illeciti dei Servizi, nonché per la tutela dei minori rispetto a contenuti, servizi o condotte vietate dalla legge.

In considerazione del modello di servizio offerto, basato principalmente su connettività dati mobile, fissa o radio, ALPSIM non eroga, salvo diversa espressa previsione dell'Offerta, servizi a sovrapprezzo quali Premium SMS, abbonamenti VAS, donazioni o ticketing su numerazioni a sovrapprezzo, charity SMS e servizi analoghi.

Ove sia attivato un Servizio VoIP, le eventuali limitazioni o abilitazioni relative alle chiamate verso numerazioni speciali, a tariffazione specifica o a sovrapprezzo sono disciplinate dall'Offerta, dalle condizioni applicabili al Servizio VoIP e dalla normativa vigente.

Continuità del Servizio

ALPSIM si impegna a rendere disponibili i propri Servizi di comunicazione elettronica in modo continuativo, tutti i giorni dell'anno, ventiquattro ore su ventiquattro, compatibilmente con le caratteristiche tecniche delle reti utilizzate, con la copertura disponibile, con gli interventi di manutenzione e con gli eventi non imputabili ad ALPSIM.

In caso di interruzione o irregolare funzionamento, ALPSIM adotta i provvedimenti ragionevolmente necessari per ridurre al minimo la durata del disservizio e arrecare al Cliente il minor disagio possibile, fermo restando quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto in materia di cause di forza maggiore, manutenzioni programmate, vincoli tecnici, copertura radio o mobile, infrastrutture di operatori terzi ed eventi non imputabili ad ALPSIM.

Partecipazione del Cliente

Ciascun Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori o di categoria, può inviare ad ALPSIM osservazioni, segnalazioni o suggerimenti finalizzati al miglioramento dei Servizi, attraverso i canali di contatto indicati al successivo Art. 5.

ALPSIM può acquisire periodicamente le valutazioni dei Clienti sulla qualità dei Servizi erogati e si impegna a ricercare soluzioni utili a migliorare il rapporto con la propria clientela, l'efficienza dei processi e la qualità dell'assistenza.

Efficacia ed efficienza

ALPSIM si impegna a migliorare in modo costante l'efficacia e l'efficienza dei propri Servizi, aggiornando, ove necessario, le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali utilizzate.

ALPSIM svolge attività di controllo e verifica sulle piattaforme impiegate nella gestione del ciclo di vita dei Servizi, applicando misure adeguate di sicurezza informatica, prevenzione delle frodi e contrasto delle pratiche illecite o abusive, in linea con l'evoluzione tecnologica del settore e con la normativa applicabile.

Diritto di scelta e diritto di recesso

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi offerti da ALPSIM e hanno facoltà di recedere dal Contratto secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Offerta sottoscritta e dalla normativa vigente.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici e accessibili. ALPSIM mette a disposizione del Cliente, quale modalità preferenziale, l'area personale riservata MYAREA, accessibile dal sito www.alpsim.it nella sezione "Richiesta disattivazione".

In alternativa, il Cliente può esercitare il recesso tramite gli ulteriori canali indicati al successivo Art. 5 e nelle Condizioni Generali di Contratto, ivi inclusi posta raccomandata con avviso di ricevimento e Posta Elettronica Certificata, ove disponibili e applicabili.



Per i dettagli operativi, gli eventuali costi di disattivazione, gli obblighi di restituzione degli apparati e i tempi di efficacia del recesso, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Servizio sottoscritto e al relativo documento di trasparenza tariffaria.

Uso di sistemi basati su intelligenza artificiale

ALPSIM segue con attenzione l'evoluzione della disciplina europea e nazionale in materia di sistemi di intelligenza artificiale e si impegna ad adottarne progressivamente le applicazioni in modo responsabile, nel rispetto della centralità della persona, della trasparenza, della sicurezza e della tutela dei diritti dei Clienti.

L'eventuale utilizzo di strumenti basati su intelligenza artificiale nei processi di assistenza, gestione tecnica, prevenzione delle frodi, analisi dei disservizi o supporto operativo avviene nel rispetto della normativa applicabile, della protezione dei dati personali e dei principi di correttezza, proporzionalità e supervisione umana, ove necessaria.

L'utilizzo di tali strumenti non limita il diritto del Cliente di contattare ALPSIM tramite i canali di assistenza disponibili, presentare reclami, richiedere chiarimenti o esercitare i diritti previsti dal Contratto, dalla presente Carta e dalla normativa vigente.

Trasparenza dei prezzi

ALPSIM fornisce informazioni complete, chiare, tempestive e di facile accesso sui propri Servizi, con particolare attenzione alle condizioni economiche, ai costi ricorrenti, agli eventuali costi una tantum, ai costi di attivazione, installazione, disattivazione, restituzione degli apparati e agli eventuali ulteriori oneri previsti dall'Offerta sottoscritta. Sul sito www.alpsim.it, nell'apposita sezione dedicata, sono pubblicati le Offerte vigenti, le condizioni economiche applicabili e il documento di trasparenza tariffaria, che consente al Cliente di consultare in modo agevole i costi dei Servizi offerti.

AGCom rende disponibili, secondo le modalità tempo per tempo previste, strumenti informativi e di comparazione delle offerte degli operatori di comunicazioni elettroniche, consultabili tramite i canali ufficiali dell'Autorità.

Il Cliente può in qualsiasi momento verificare la propria posizione contrattuale, lo stato dei pagamenti e i dettagli delle Offerte sottoscritte accedendo all'area personale riservata MYAREA dal sito www.alpsim.it, ovvero contattando il Servizio Clienti secondo le modalità indicate al successivo Art. 5.

Art. 5 — Assistenza e area riservata MYAREA

ALPSIM mette a disposizione dei propri Clienti, sia Consumer sia Business, un sistema di Customer Service multicanale, accessibile per richieste di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica.

Canali di contatto

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti ALPSIM attraverso i seguenti canali:

- **WhatsApp:** comunicazione scritta al numero +39 392 5700200, canale preferenziale per la gestione rapida delle richieste operative;
- **E-mail:** info@alpsim.it, per comunicazioni scritte non urgenti e per l'invio di documentazione;
- **Telefono:** 0473 270284, per assistenza diretta con un operatore o tramite voce guida automatica;
- **Posta Elettronica Certificata, PEC:** customers.alpsim@pec.it, per comunicazioni aventi rilevanza giuridica, quali reclami formali, contestazioni, comunicazioni contrattuali, esercizio del diritto di recesso e comunicazioni analoghe, fermo restando quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto in merito alle modalità preferenziali di gestione tramite MYAREA;
- **Posta raccomandata con avviso di ricevimento**, indirizzata a: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ).

L'Help Desk con operatore diretto è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 19:00, e il sabato dalle 09:00 alle 13:00. Gli orari aggiornati e le eventuali variazioni sono pubblicati sul sito www.alpsim.it.

Il Servizio Clienti è accessibile a tutti, Clienti e potenziali Clienti, senza oneri aggiuntivi applicati da ALPSIM. Le chiamate telefoniche sono soggette all'eventuale costo previsto dall'operatore di accesso utilizzato dal Cliente. L'utilizzo dei canali WhatsApp, e-mail e PEC non comporta costi applicati da ALPSIM, restando a carico del Cliente eventuali costi di connettività, traffico dati o servizi applicati dal proprio operatore o provider.

Area personale riservata MYAREA

ALPSIM mette a disposizione dei propri Clienti l'area personale riservata MYAREA, accessibile tramite credenziali dedicate dal sito www.alpsim.it.

Attraverso MYAREA il Cliente può, in modalità self-service, ove la relativa funzionalità sia disponibile:



- consultare lo stato del proprio Contratto, l'Offerta sottoscritta e i dati di intestazione;
- visualizzare le fatture emesse, i documenti contabili disponibili e lo stato dei pagamenti;
- aggiornare il metodo di pagamento e le coordinate bancarie o gli strumenti di pagamento associati al Contratto;
- presentare richieste di disattivazione del Servizio attraverso la sezione "Richiesta disattivazione", gestite in modalità automatizzata;
- inviare richieste di assistenza, segnalazioni e altre comunicazioni operative.
- Pagare ordini post-vendita accordati preventivamente contattando il Customer Care

MYAREA costituisce il canale preferenziale per la gestione del Contratto e per l'esercizio del diritto di recesso, in quanto consente una gestione rapida, tracciata e automatizzata delle richieste. Le richieste inoltrate tramite MYAREA, in quanto provenienti da area autenticata, non richiedono di norma l'invio di ulteriore documentazione identificativa, salvo esigenze specifiche di verifica o casi particolari.

Resta in ogni caso salva la facoltà del Cliente di utilizzare gli ulteriori canali di contatto indicati nel presente articolo e nelle Condizioni Generali di Contratto. In tali casi, ALPSIM potrà richiedere informazioni integrative o documentazione idonea a verificare l'identità e la legittimazione del richiedente, ai fini della corretta gestione della richiesta.

Comunicazione preferenziale via WhatsApp

ALPSIM può utilizzare WhatsApp quale canale preferenziale di comunicazione operativa e informativa per le comunicazioni ordinarie con il Cliente, incluse, a titolo esemplificativo, notifiche relative all'attivazione del Servizio, comunicazioni tecniche, conferme di richieste, aggiornamenti operativi e risposte alle segnalazioni.

Qualora il Cliente indichi ad ALPSIM un numero di telefono cellulare abilitato alla ricezione di comunicazioni tramite WhatsApp, è invitato a mantenerlo aggiornato e accessibile, al fine di agevolare la regolare ricezione delle comunicazioni operative.

Le comunicazioni aventi rilevanza giuridica, quando previste da specifiche disposizioni normative o contrattuali, continuano a essere trasmesse mediante i canali formali previsti dalla legge o dalle Condizioni Generali di Contratto, quali raccomandata A/R, PEC o altri strumenti equivalenti.

Per gli aspetti di dettaglio relativi alle comunicazioni, alle responsabilità del Cliente in merito all'aggiornamento dei recapiti e ai canali utilizzabili per le specifiche tipologie di richiesta, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Servizio sottoscritto.

Art. 6 — Servizi chiari e sempre aggiornati

ALPSIM si impegna a fornire al Cliente informazioni complete, chiare, comprensibili e tempestive sui Servizi offerti, con particolare riguardo alle caratteristiche tecniche, alle condizioni economiche, alle modalità di attivazione, ai costi una tantum e ricorrenti, alle eventuali limitazioni e ai criteri di utilizzo equo del Servizio, ove applicabili.

Le informazioni relative alle Offerte vigenti, alle caratteristiche tecniche dei Servizi, ai parametri di qualità attesi indicati nell'Offerta o nel materiale informativo, ai costi di attivazione, installazione, disattivazione, restituzione degli apparati e a ogni altro elemento utile alla scelta consapevole del Cliente sono pubblicate sul sito www.alpsim.it, nelle apposite sezioni dedicate, ivi inclusi il documento di trasparenza tariffaria e le Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia.

ALPSIM si impegna inoltre a mantenere aggiornate le informazioni pubblicate, segnalando, ove rilevante, la data di ultimo aggiornamento dei contenuti soggetti a variazione nel tempo.

Eventuali servizi o funzionalità preattivate al momento della consegna della SIM, dell'apparato o dell'attivazione del Servizio sono indicate al Cliente nel materiale informativo associato all'Offerta sottoscritta, ovvero in apposita sezione del sito www.alpsim.it, ove applicabile.

Il Cliente può accedere all'area personale riservata MYAREA, secondo quanto previsto al precedente Art. 5, per consultare i dettagli dell'Offerta sottoscritta, lo stato del Contratto, lo stato dei pagamenti e ogni altra informazione resa disponibile da ALPSIM in modalità self-service.

Art. 7 — Servizi in caso di emergenza

Servizio IT-Alert



Ai sensi dell'art. 28 del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito con modificazioni dalla legge 14 giugno 2019, n. 55, e in conformità alla normativa attuativa adottata dal Dipartimento della Protezione Civile, ALPSIM assicura, per quanto di propria competenza e secondo la normativa applicabile, la fruizione del Servizio IT-Alert, sistema di allarme pubblico nazionale che trasmette ai dispositivi presenti in una determinata area geografica messaggi informativi sugli scenari di rischio, sull'organizzazione dei servizi di protezione civile sul territorio e sulle misure di autoprotezione da adottare.

Il Servizio IT-Alert è erogato mediante tecnologia Cell Broadcast Service e opera a livello di rete radiomobile. La ricezione dei messaggi IT-Alert avviene direttamente sui dispositivi mobili compatibili e non richiede alcuna attivazione, configurazione o consenso da parte del Cliente, fermo restando che la corretta ricezione è subordinata alla compatibilità tecnica del dispositivo del Cliente con la tecnologia Cell Broadcast, allo stato di accensione e di copertura radio del dispositivo al momento della trasmissione, nonché alle impostazioni di sistema configurate sul dispositivo stesso.

ALPSIM non gestisce i contenuti dei messaggi IT-Alert né determina i criteri di trasmissione, che sono definiti dal Dipartimento della Protezione Civile e dalle ulteriori Autorità competenti. Il funzionamento del Servizio IT-Alert tramite tecnologia Cell Broadcast non richiede, di per sé, la raccolta da parte di ALPSIM di dati personali dei Clienti destinatari del messaggio, ferma restando l'applicazione della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Servizi di emergenza tramite Servizio VoIP

Qualora il Cliente abbia attivato il Servizio VoIP nell'ambito di un'Offerta ALPSIM che lo prevede, le chiamate verso i numeri di emergenza, quali 112, 113, 115, 118 e analoghi numeri unici di emergenza nazionali ed europei, sono instradate secondo le modalità tecniche proprie dei servizi VoIP e della numerazione geografica associata al Cliente. Il Cliente prende atto che, nei servizi di telefonia su protocollo Internet con numerazione geografica, l'instradamento delle chiamate di emergenza può avvenire sulla base del prefisso geografico associato alla numerazione VoIP attivata e non necessariamente sulla base della posizione fisica effettiva del chiamante al momento della chiamata.

Il Cliente è pertanto invitato a disporre di un mezzo di comunicazione alternativo per le chiamate di emergenza nei casi in cui utilizzi il Servizio VoIP da una località diversa da quella corrispondente al prefisso della propria numerazione VoIP o in presenza di interruzione della connessione Internet, mancanza di alimentazione elettrica o indisponibilità del Servizio.

Nei limiti consentiti dalla normativa applicabile e secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Servizio VoIP, ALPSIM non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali conseguenze derivanti dalle limitazioni tecniche proprie del Servizio VoIP, incluse le ipotesi di mancato instradamento alla centrale territorialmente competente quando ciò dipenda dall'utilizzo del Servizio da una località diversa da quella associata alla numerazione geografica.

Per ulteriori dettagli relativi al funzionamento, ai limiti e alle condizioni di utilizzo del Servizio VoIP, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili e al successivo Art. 18 della presente Carta.

Art. 8 — Attivazione del Servizio

Servizio Mobile

Il Servizio Mobile ALPSIM, basato su SIM "data only", è reso disponibile al Cliente mediante consegna della SIM e relativa abilitazione tecnica, secondo le modalità indicate nell'Offerta sottoscritta e nel materiale informativo associato. La fruizione del Servizio è subordinata all'utilizzo di un dispositivo compatibile, alla corretta configurazione dello stesso, alla disponibilità di copertura della rete mobile dell'operatore ospitante nell'area di utilizzo e alle condizioni tecniche e commerciali previste dall'Offerta.

Per le Offerte che lo prevedono, ALPSIM riconosce al Cliente un periodo di prova gratuita del Servizio della durata di dieci (10) giorni, decorrenti dalla data di consegna della SIM, finalizzato alla verifica della copertura, della qualità del Servizio e dell'idoneità dello stesso nell'area di utilizzo del Cliente.

Le condizioni e le modalità del periodo di prova, incluse le modalità di eventuale disattivazione entro il periodo di prova, sono disciplinate dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Servizio Mobile.

Servizio Fisso e Servizio Radio

Per i Servizi su rete fissa, FTTC e FTTH, e su rete radio, FTTR, l'attivazione del Servizio è subordinata, ove necessario, all'installazione dell'impianto presso i locali del Cliente, da eseguirsi a cura di un tecnico autorizzato da ALPSIM, previo appuntamento concordato con il Cliente.



ALPSIM si impegna a completare l'installazione e l'attivazione del Servizio entro i termini ordinari previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili alla specifica tecnologia, e comunque nel rispetto degli eventuali termini massimi ivi indicati, salvo particolari criticità tecniche o logistiche, cause di forza maggiore, eventi non imputabili ad ALPSIM o circostanze riconducibili al Cliente.

In particolare, per i Servizi FTTC/FTTH l'installazione viene normalmente eseguita entro dieci (10) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, con termine massimo di quarantacinque (45) giorni lavorativi in presenza di particolari criticità tecniche o logistiche. Per il Servizio FTTR si applicano i termini di installazione previsti dalle relative Condizioni Generali di Contratto.

Il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione e a garantire il libero e agevole accesso al luogo di intervento al tecnico autorizzato, nei tempi e nei modi concordati. Tale obbligo si estende, ove necessario, anche a eventuali passaggi in parti comuni condominiali o in aree di proprietà di terzi. Eventuali ritardi imputabili al Cliente, alla mancata disponibilità dei locali, alla mancata autorizzazione di terzi o a circostanze comunque riconducibili al Cliente non sono computati ai fini del calcolo dei termini di attivazione.

Per il dettaglio delle modalità di installazione, degli eventuali interventi aggiuntivi non compresi nell'installazione standard, della dismissione dell'impianto, della restituzione o del ritiro degli apparati e degli eventuali costi applicabili, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto e al documento di trasparenza tariffaria applicabili a ciascuna tecnologia.

Casi di impossibilità tecnica di attivazione

Qualora, in fase di installazione, il tecnico incaricato accerti l'impossibilità tecnica di attivare il Servizio presso i locali del Cliente, ovvero qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la velocità di connessione rilevata e comunicata dal tecnico al momento dell'installazione, il Cliente ha facoltà di rinunciare all'attivazione, con diritto al rimborso integrale degli importi eventualmente già corrisposti, secondo le modalità e le tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Indennizzi per ritardo nell'attivazione

In caso di ritardo nell'attivazione del Servizio per cause imputabili ad ALPSIM, oltre i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili e in assenza di cause di forza maggiore, eventi non imputabili ad ALPSIM o circostanze riconducibili al Cliente, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dal successivo Art. 25 della presente Carta, in conformità alla disciplina AGCom vigente.

Art. 9 — Irregolare funzionamento dei Servizi

ALPSIM si impegna a intervenire tempestivamente in caso di irregolare funzionamento dei Servizi, secondo le modalità e i tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia e dal sistema di Customer Service descritto al precedente Art. 5.

Le segnalazioni dei Clienti sono prese in carico nel più breve tempo possibile. Le attività di gestione del guasto comprendono, ove necessario, la verifica amministrativa della segnalazione, l'analisi tecnica, la diagnosi, l'eventuale intervento tecnico e il collaudo del ripristino.

Per il Servizio Mobile, erogato in modalità MVNO sull'infrastruttura dell'operatore ospitante, i tempi di risoluzione tecnica del disservizio possono dipendere dall'operatore di rete e dalle relative procedure operative. ALPSIM si impegna a mantenere il Cliente informato sullo stato della segnalazione e ad adoperarsi per la più rapida risoluzione possibile.

Per i Servizi su rete fissa e radio, FTTC, FTTH e FTTR, ALPSIM si impegna a rispettare i tempi di intervento e gestione previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

ALPSIM può sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sulle infrastrutture proprie o di operatori terzi, informando preventivamente il Cliente con congruo preavviso, ove tecnicamente possibile.

Non sono imputabili ad ALPSIM, e non danno luogo agli indennizzi previsti dalla presente Carta, i disservizi derivanti, a titolo esemplificativo, da cause di forza maggiore, eventi non imputabili ad ALPSIM, circostanze riconducibili al Cliente o infrastrutture di operatori terzi, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

In caso di mancato rispetto dei tempi di intervento e gestione previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, per cause imputabili ad ALPSIM, il Cliente ha diritto, ove dovuti, agli indennizzi previsti dal successivo Art. 25 della presente Carta e dall'Allegato A.

Art. 10 — Addebiti e reclami



Il Cliente ha diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, in relazione agli importi addebitati in fattura ovvero a presunti malfunzionamenti, disservizi o inadempimenti contrattuali, attraverso i canali di contatto indicati al precedente Art. 5 della presente Carta e nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

I termini di presentazione del reclamo, i contenuti minimi della richiesta, i termini di risposta da parte di ALPSIM, le procedure di sospensione della quota contestata in caso di reclamo sulla fatturazione e gli effetti della mancata accettazione del reclamo sono disciplinati dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia e dalla normativa AGCom vigente.

ALPSIM si impegna a gestire i reclami con diligenza, trasparenza e tempestività, fornendo risposta scritta e motivata nei termini previsti, indicando l'esito della verifica e le eventuali misure adottate.

In caso di mancato rispetto dei termini di risposta al reclamo, per cause imputabili ad ALPSIM, il Cliente ha diritto, ove dovuti, agli indennizzi previsti dal successivo Art. 25 della presente Carta e dall'Allegato A.

ALPSIM si riserva di non applicare gli indennizzi previsti per il ritardo nella risposta ai reclami nei casi di abuso da parte del Cliente, quali, a titolo esemplificativo, reclami pretestuosi per sistematicità, frequenza o manifesta infondatezza, fermi restando gli ordinari diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

Il Cliente che, in esito al reclamo, non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta da ALPSIM ovvero non riceva alcuna risposta nei termini previsti, ha facoltà di attivare la procedura di conciliazione disciplinata al successivo Art. 20 della presente Carta.

Art. 11 — Fatturazione e pagamento

I Servizi ALPSIM sono erogati con modalità di pagamento anticipato e canone ricorrente, secondo quanto indicato nell'Offerta sottoscritta dal Cliente e nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Le modalità di pagamento accettate da ALPSIM, ivi inclusi addebito diretto su conto corrente tramite mandato SEPA, addebito su carta di credito o debito e ulteriori strumenti eventualmente disponibili, sono disciplinate nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili e nel documento di trasparenza tariffaria pubblicato sul sito www.alpsim.it.

Il Cliente può aggiornare in qualsiasi momento il proprio metodo di pagamento attraverso l'area personale riservata MYAREA, secondo le modalità indicate al precedente Art. 5 della presente Carta. ALPSIM si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con l'evoluzione tecnologica, ovvero di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti, Offerte o Servizi.

Per le sole somme una tantum dovute in fase di acquisto, ALPSIM può rendere disponibili, ove previsto dall'Offerta commerciale, servizi di pagamento dilazionato erogati da provider terzi specializzati. Il rapporto di rateizzazione si instaura direttamente tra il Cliente e il provider prescelto. Il pagamento dilazionato non si applica al canone ricorrente del Servizio, salvo diversa espressa previsione dell'Offerta.

ALPSIM emette la documentazione contabile relativa ai Servizi secondo le modalità e la periodicità previste dall'Offerta sottoscritta e nel rispetto della normativa fiscale vigente, ivi inclusa, ove applicabile, la disciplina della fatturazione elettronica. La documentazione contabile emessa è resa disponibile al Cliente attraverso l'area personale riservata MYAREA e gli ulteriori canali previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

ALPSIM rende disponibile al Cliente la documentazione contabile in tempo utile per consentire il rispetto della scadenza di pagamento. Il pagamento, effettuato entro i termini di scadenza secondo le modalità indicate, libera il Cliente dalle obbligazioni di pagamento maturate. ALPSIM non è responsabile per eventuali disfunzioni o ritardi nei pagamenti imputabili a soggetti terzi cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento.

Per gli interessi di mora, le procedure di sollecito, sospensione e disattivazione del Servizio in caso di mancato pagamento, nonché per il dettaglio delle modalità di pagamento, dei termini di scadenza e degli ulteriori aspetti operativi, si rinvia al successivo Art. 19 della presente Carta e alle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Art. 12 — Documentazione del traffico

In considerazione del modello tariffario adottato da ALPSIM, basato di norma su Servizi a canone forfettario anticipato, con traffico dati incluso secondo le condizioni previste dall'Offerta sottoscritta e, ove applicabili, secondo criteri di uso equo, le Offerte ALPSIM non prevedono normalmente una tariffazione del traffico dati per singola comunicazione o sessione che richieda l'emissione di una documentazione di dettaglio analoga a quella prevista per i servizi voce tradizionali.

Qualora il Cliente abbia attivato un Servizio VoIP o altri servizi opzionali, aggiuntivi o soggetti a tariffazione separata, le relative informazioni di consumo, traffico e costo sono rese disponibili secondo le modalità indicate nell'Offerta



sottoscritta, nel documento di trasparenza tariffaria, nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e comunicazioni elettroniche.

Il Cliente può consultare lo stato del proprio Contratto, le Offerte sottoscritte, le caratteristiche tecniche del Servizio, la documentazione contabile disponibile e ogni ulteriore informazione utile alla gestione del rapporto contrattuale attraverso l'area personale riservata MYAREA, secondo le modalità indicate al precedente Art. 5 della presente Carta. Il Cliente ha facoltà di richiedere ad ALPSIM, attraverso i canali di contatto indicati al precedente Art. 5, informazioni di dettaglio sul proprio Contratto, sui Servizi attivi, sulla relativa fatturazione e, ove disponibile e applicabile, sulla documentazione del traffico relativa ai Servizi utilizzati.

La documentazione eventualmente fornita sarà predisposta nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, della disciplina applicabile alle comunicazioni elettroniche e dei limiti tecnici di disponibilità delle informazioni richieste. In particolare, ove la documentazione riguardi comunicazioni telefoniche o servizi VoIP, i dati potranno essere resi disponibili con le modalità di oscuramento, dettaglio e conservazione previste dalla normativa applicabile.

ALPSIM tratta i dati di traffico relativi ai Servizi nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e della disciplina specifica applicabile alle comunicazioni elettroniche, ivi inclusi i tempi di conservazione previsti dalla legge.

Art. 13 — Riservatezza della fatturazione

ALPSIM tutela la riservatezza delle informazioni relative alla fatturazione, alla documentazione contabile e al rapporto contrattuale del Cliente, in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e di comunicazioni elettroniche.

La documentazione contabile emessa da ALPSIM riporta, di norma, le voci di costo aggregate relative al canone del Servizio, agli eventuali servizi opzionali attivati, ai contributi una tantum e a ogni ulteriore importo dovuto secondo l'Offerta sottoscritta, senza dettaglio analitico delle singole comunicazioni o sessioni di traffico.

Qualora l'Offerta sottoscritta preveda servizi soggetti a tariffazione separata, ivi inclusi eventuali servizi VoIP o servizi opzionali a consumo, il Cliente può richiedere ad ALPSIM, attraverso i canali di contatto indicati al precedente Art. 5 della presente Carta, la documentazione di dettaglio eventualmente disponibile relativa a tali servizi, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e di comunicazioni elettroniche, nonché secondo i tempi di conservazione previsti dalla legge.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679, GDPR, e dalla normativa nazionale applicabile, inclusi il diritto di accesso ai propri dati personali e il diritto di ottenere informazioni sul trattamento, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dalla normativa applicabile e descritti al successivo Art. 21 della presente Carta.

ALPSIM adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza dei dati di fatturazione e della documentazione contabile, limitando l'accesso ai soli soggetti autorizzati e nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità e minimizzazione previsti dalla normativa vigente.

Art. 14 — Le risposte alle domande dei Clienti

ALPSIM si impegna a fornire risposte tempestive, chiare, complete e coerenti alle domande, richieste di informazioni, segnalazioni e reclami pervenuti dai propri Clienti, attraverso il sistema di Customer Service descritto al precedente Art. 5 della presente Carta.

ALPSIM si avvale di un modello di comunicazione multicanale, che integra strumenti di messaggistica, posta elettronica, contatto telefonico, Posta Elettronica Certificata e canali di self-service tramite l'area personale riservata MYAREA, al fine di offrire al Cliente flessibilità nelle modalità di interazione.

I canali di contatto preferenziali, gli orari di disponibilità del Servizio Clienti e le modalità di gestione delle richieste sono indicati al precedente Art. 5 e pubblicati sul sito www.alpsim.it.

ALPSIM si impegna inoltre a fornire al Cliente, nel rispetto della normativa vigente e degli impegni assunti con la presente Carta, ogni informazione utile alla corretta comprensione del Contratto, dell'Offerta sottoscritta, dei diritti e degli obblighi delle parti, dei costi applicabili e delle modalità di esercizio dei diritti previsti dalla normativa applicabile. Le informazioni e le risposte fornite da ALPSIM tramite i canali di assistenza, la MYAREA o il sito ufficiale sono predisposte con la massima diligenza, fermo restando che fanno fede, ai fini contrattuali, le condizioni economiche e tecniche risultanti dall'Offerta sottoscritta, dalle Condizioni Generali di Contratto e dal documento di trasparenza tariffaria applicabili.



Art. 15 — Garanzie di qualità

ALPSIM si impegna a perseguire standard qualitativi coerenti con la normativa applicabile, con le Condizioni Generali di Contratto, con l'Offerta sottoscritta e con la presente Carta. Per qualità del Servizio si intende il grado in cui le caratteristiche tecniche, commerciali e di assistenza dei Servizi soddisfano i parametri e gli impegni dichiarati da ALPSIM nei documenti applicabili.

Indicatori di qualità

ALPSIM adotta gli indicatori di qualità del Servizio applicabili alla propria attività di operatore di comunicazioni elettroniche, in conformità alle delibere AGCom vigenti e nei limiti della loro pertinenza rispetto ai Servizi effettivamente offerti.

Gli indicatori applicabili possono variare in funzione della tipologia di Servizio erogato, mobile o fisso, del modello tecnologico utilizzato e del ruolo svolto da ALPSIM nella relativa catena tecnica e commerciale. In particolare, il Servizio Mobile è basato su connettività dati tramite SIM "data only" su rete mobile dell'operatore ospitante, mentre i Servizi su rete fissa e radio comprendono le tecnologie FTTC, FTTH e FTTR.

Tra gli indicatori applicabili rientrano, a titolo esemplificativo e nei limiti della loro pertinenza al modello di servizio offerto, parametri quali: tempo di attivazione del Servizio; tasso di guasti per linea o utenza; tempo di intervento e riparazione dei guasti; tasso di reclami sugli addebiti e accuratezza della fatturazione; tempi di gestione e risposta ai reclami; disponibilità del Servizio; parametri prestazionali di velocità, latenza e stabilità della connessione, ove misurabili e applicabili.

Obiettivi annuali e resoconti

ALPSIM definisce, nei termini previsti dalla normativa applicabile, gli obiettivi annuali per gli indicatori di qualità applicabili e li pubblica sul sito www.alpsim.it nell'apposita sezione dedicata.

Nella stessa sezione sono altresì pubblicati, ove previsti dalla normativa applicabile, i resoconti periodici di consuntivo sui risultati conseguiti, al fine di garantire trasparenza e verificabilità degli impegni assunti da ALPSIM.

Capacità trasmissiva e variabilità delle prestazioni

Il Cliente prende atto che, per ragioni tecniche connesse alla capacità trasmissiva delle reti di comunicazione elettronica, in determinate condizioni la fruizione dei Servizi può presentare variabilità delle prestazioni.

Tale variabilità può essere riconducibile, a titolo esemplificativo, al contemporaneo utilizzo dello stesso Servizio nella medesima area da parte di un numero elevato di Clienti, all'effettiva disponibilità della capacità trasmissiva in una determinata area, a utilizzi massivi da parte di singoli Clienti, alla copertura radio disponibile, alla congestione o saturazione della rete, alle caratteristiche dell'apparato utilizzato dal Cliente, alle condizioni ambientali o alle caratteristiche tecniche della specifica tecnologia di accesso.

In tali circostanze, ALPSIM si impegna a mantenere inalterate le condizioni economiche dell'Offerta sottoscritta dal Cliente e ad adottare, nei limiti delle proprie possibilità tecniche e operative, le soluzioni disponibili per il ripristino delle prestazioni, fermo restando quanto previsto al precedente Art. 9 in materia di irregolare funzionamento dei Servizi.

Roaming nell'Unione Europea

Per il Servizio Mobile, ALPSIM applica, ove tecnicamente e commercialmente previsto dall'Offerta sottoscritta, le misure stabilite dalla normativa europea vigente in materia di servizi di roaming a condizioni domestiche all'interno dell'Unione Europea per viaggi occasionali.

I dettagli relativi all'utilizzo del Servizio in roaming, agli eventuali limiti applicabili, alle soglie di utilizzo corretto e alle modalità di prevenzione di utilizzi anomali, abusivi o non conformi sono pubblicati nell'apposita sezione del sito www.alpsim.it e disciplinati dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Offerta sottoscritta e dal documento di trasparenza tariffaria applicabili.

Servizi specializzati e parametri di qualità del 5G

Con riferimento ai servizi che, secondo la classificazione tecnica vigente, possono essere offerti come servizi specializzati, inclusi alcuni servizi resi possibili dall'evoluzione delle tecnologie 5G, ALPSIM potrà assegnare al Cliente che ne abbia sottoscritto l'Offerta, ove tecnicamente disponibile, parametri tecnici specifici finalizzati a garantire un livello di qualità o priorità del Servizio coerente con le caratteristiche del servizio specializzato.

Tali servizi sono forniti nel rispetto della normativa europea e nazionale in materia di accesso a Internet aperto, Open Internet, neutralità della rete e trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche applicabili.

Standard di qualità del Servizio Fisso e Radio



Per i Servizi su rete fissa e radio, FTTC, FTTH e FTTR, ALPSIM applica gli standard di qualità previsti dalla normativa AGCom vigente in materia di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa, ove applicabili alla specifica tecnologia e all'Offerta sottoscritta.

I parametri tecnici e prestazionali del Servizio, inclusi, ove previsti dalla normativa applicabile, i valori di velocità massima, normalmente disponibile e minima in download e upload, nonché gli eventuali parametri di latenza e disponibilità, sono indicati nel materiale informativo associato all'Offerta, nel documento di trasparenza tariffaria e nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Tali parametri assumono valore vincolante nei termini e nei limiti previsti dalla normativa vigente, fermi restando i diritti del Cliente in caso di scostamenti significativi, continuativi e documentati rispetto ai valori dichiarati.

Art. 16 — Informazioni ai Clienti

ALPSIM si impegna a fornire ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive e comprensibili in merito al rapporto contrattuale, ai Servizi sottoscritti, alle condizioni economiche applicabili, agli aggiornamenti normativi rilevanti e a ogni altro elemento utile alla corretta fruizione dei Servizi.

Gratuità del contatto con il Servizio Clienti

L'accesso al Servizio Clienti ALPSIM è garantito a tutti, Clienti e potenziali Clienti, attraverso i canali indicati al precedente Art. 5 della presente Carta.

ALPSIM non applica costi propri per l'utilizzo dei canali WhatsApp, e-mail e Posta Elettronica Certificata, restando a carico del Cliente eventuali costi di connettività, traffico dati o servizi applicati dal proprio operatore o provider.

Per le chiamate telefoniche al numero del Servizio Clienti si applicano le tariffe previste dall'operatore di accesso utilizzato dal Cliente, secondo le condizioni di volta in volta vigenti.

Ambiti di informazione

ALPSIM informa i propri Clienti, attraverso una pluralità di canali e in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, in merito a:

- la presente Carta dei Servizi e le sue eventuali modifiche, mediante pubblicazione sul sito www.alpsim.it;
- le modifiche delle condizioni contrattuali, comunicate con preavviso non inferiore a trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore, secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla normativa vigente;
- il diritto del Cliente di recedere dal Contratto, senza penali né costi di disattivazione, qualora non accetti modifiche contrattuali peggiorative, da esercitarsi entro il termine indicato nella comunicazione di modifica e comunque nel rispetto della normativa vigente e delle Condizioni Generali di Contratto applicabili;
- le modifiche normative o regolamentari che possano incidere sulla fornitura dei Servizi;
- gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi, nei termini previsti dalla normativa applicabile;
- ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei Servizi.

Canali di comunicazione

Le informazioni di cui al presente articolo sono comunicate ai Clienti attraverso i canali ordinari di contatto indicati al precedente Art. 5, il sito www.alpsim.it, l'area personale riservata MYAREA e, ove richiesto dalla normativa applicabile, mediante canali specifici e formali quali Posta Elettronica Certificata, documentazione contabile o altri strumenti equivalenti.

Per quanto attiene alle modalità tecniche di comunicazione e alle responsabilità del Cliente in merito all'aggiornamento dei propri recapiti, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili e al precedente Art. 5 della presente Carta.

Art. 17 — Uso razionale ed educazione al consumo

ALPSIM promuove un uso consapevole, responsabile ed efficiente dei Servizi di comunicazione elettronica, nel rispetto dei principi di buona fede, correttezza e dei criteri di uso equo eventualmente applicabili al modello tariffario adottato. A tal fine, ALPSIM rende disponibili, attraverso il sito www.alpsim.it e gli ulteriori canali di contatto indicati al precedente Art. 5 della presente Carta, informazioni utili a:

- comprendere le caratteristiche tecniche, commerciali e qualitative dei Servizi offerti;
- utilizzare correttamente i Servizi e gli apparati associati, anche mediante guide tecniche, FAQ e materiale informativo;



- prevenire utilizzi anomali, abusivi o non conformi, ivi inclusi quelli derivanti da configurazioni errate, errori di impostazione o utilizzo del Servizio in modalità non previste dall'Offerta sottoscritta;
- adottare buone pratiche di sicurezza informatica, ivi inclusa la protezione delle credenziali di accesso, dei dispositivi e delle reti private del Cliente.

ALPSIM si riserva la facoltà di promuovere, anche in collaborazione con istituzioni, associazioni di categoria o di tutela dei consumatori, iniziative informative o campagne di sensibilizzazione finalizzate a educare a un utilizzo consapevole dei servizi di comunicazione elettronica, con particolare attenzione alle nuove tecnologie e ai rischi connessi a un loro uso improprio o non sicuro.

Per le previsioni specifiche relative ai criteri di uso equo del traffico dati, all'utilizzo del Servizio VoIP, ove attivato, e alla disciplina degli utilizzi non conformi, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia.

Art. 18 — Servizio VoIP

ALPSIM può offrire, ove previsto dall'Offerta sottoscritta, un servizio opzionale di telefonia su protocollo Internet, VoIP, associato al Servizio dati principale.

Il Servizio VoIP consente al Cliente di effettuare e ricevere chiamate tramite la connessione dati ALPSIM e può prevedere l'assegnazione di una nuova numerazione geografica fissa, con prefisso corrispondente alla localizzazione dichiarata dal Cliente, oppure la portabilità di una numerazione fissa già attiva presso altro operatore, secondo le modalità previste dalla normativa applicabile e dalle Condizioni Generali di Contratto.

Il Servizio VoIP è accessorio rispetto al piano dati ALPSIM. Pertanto, salvo diversa previsione dell'Offerta, non può essere attivato o mantenuto in assenza di un piano dati ALPSIM attivo. Il Cliente può richiedere la disattivazione del solo Servizio VoIP mantenendo attivo il Servizio dati.

La qualità e la continuità del Servizio VoIP dipendono dalla disponibilità e dalle prestazioni della connessione dati, dall'alimentazione elettrica e dal corretto funzionamento dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

Il Cliente è informato che le chiamate verso i numeri di emergenza tramite VoIP possono presentare limitazioni tecniche, in particolare per quanto riguarda l'individuazione della posizione effettiva del chiamante rispetto al prefisso geografico della numerazione assegnata, secondo quanto previsto al precedente Art. 7 della presente Carta. Per tale ragione, il Cliente è invitato a disporre di un mezzo di comunicazione alternativo per le chiamate di emergenza.

Le condizioni economiche, le eventuali limitazioni, le modalità di attivazione, configurazione, portabilità, utilizzo, sospensione e disattivazione del Servizio VoIP sono disciplinate dall'Offerta sottoscritta, dalle Condizioni Generali di Contratto e dal documento di trasparenza tariffaria applicabili.

Art. 19 — Mancato pagamento e frodi

ALPSIM adotta procedure di gestione del mancato pagamento ispirate ai principi di proporzionalità, gradualità e tutela della continuità del rapporto contrattuale, comunicando tempestivamente al Cliente l'eventuale insoluto e le modalità per regolarizzare la propria posizione, prima di procedere a misure quali la sospensione o la disattivazione del Servizio. Il dettaglio delle procedure, dei termini e degli interessi di mora applicabili è disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

ALPSIM adotta misure tecniche e organizzative adeguate alla prevenzione e al contrasto delle frodi connesse all'erogazione dei Servizi, nel rispetto della privacy del Cliente e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Qualora siano rilevati comportamenti o utilizzi anomali, ALPSIM si riserva la facoltà di segnalarli al Cliente e di adottare le misure cautelari ritenute opportune a tutela del Cliente medesimo, degli altri utenti, della rete e del corretto funzionamento dei Servizi.

Il Cliente che ritenga di essere vittima di una frode commessa tramite i Servizi ALPSIM è invitato a segnalare tempestivamente l'evento al Servizio Clienti, attraverso i canali indicati al precedente Art. 5 della presente Carta.

ALPSIM si impegna a verificare con diligenza le segnalazioni ricevute in buona fede e, qualora la frode risulti accertata come non imputabile al Cliente e abbia generato importi indebitamente corrisposti ad ALPSIM, a procedere al rimborso degli importi non dovuti, secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla normativa applicabile.

Il Cliente è invitato a presentare formale denuncia alle Autorità competenti e a trasmetterne copia ad ALPSIM ai fini della corretta gestione della pratica.



Qualora il Cliente riscontri di essere intestatario di un'utenza ALPSIM della cui attivazione non sia consapevole, può contattare il Servizio Clienti per ricevere ogni indicazione necessaria al disconoscimento, nel rispetto delle procedure previste dalla normativa vigente.

Art. 20 — In caso di controversie

ALPSIM riconosce ai propri Clienti il diritto di accedere a strumenti efficaci di risoluzione delle controversie, semplici, accessibili e a costi ridotti, nel rispetto della normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche e tutela del consumatore.

Prima di adire l'Autorità giudiziaria, il Cliente è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla normativa AGCom, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e delle delibere AGCom vigenti in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è normalmente attivato tramite la piattaforma **ConciliaWeb**, messa a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e si svolge dinanzi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, Corecom, competenti, secondo le modalità pubblicate sui canali ufficiali dell'Autorità.

In alternativa, ove previsto dalla normativa applicabile, il Cliente può avvalersi di altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo accreditati o riconosciuti, nel rispetto dei principi della normativa europea e nazionale in materia di Alternative Dispute Resolution, ADR.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Per le specifiche relative al foro competente, alle modalità di gestione dei reclami in via preliminare e ai termini procedurali, si rinvia al precedente Art. 10 della presente Carta e alle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Art. 21 — Trattamento dei dati personali

ALPSIM, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali dei propri Clienti nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, proporzionalità e sicurezza, in conformità al Regolamento UE 2016/679, GDPR, alla normativa nazionale applicabile e alle disposizioni vigenti in materia di comunicazioni elettroniche.

Il Cliente ha diritto di essere informato in modo chiaro e trasparente sulle finalità, le basi giuridiche, le modalità e la durata del trattamento dei propri dati personali, nonché sui diritti riconosciuti dalla normativa applicabile, ivi compresi il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione e revoca del consenso, ove applicabili.

L'informativa estesa sul trattamento dei dati personali, le finalità del trattamento, le categorie di destinatari, i tempi di conservazione e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato sono pubblicate sul sito www.alpsim.it nell'apposita sezione dedicata, nonché richiamate, ove previsto, nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Il Cliente può esercitare i propri diritti contattando ALPSIM attraverso i canali indicati al precedente Art. 5 della presente Carta o secondo le ulteriori modalità riportate nell'informativa privacy estesa, nei termini e nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

Eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali avvengono esclusivamente nei casi e con le garanzie previste dalla normativa applicabile.

Eventuali reclami in materia di protezione dei dati personali possono essere proposti al Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità pubblicate sul sito ufficiale dell'Autorità.

Art. 22 — Numerazione VoIP, elenchi telefonici e Registro delle opposizioni

In considerazione del modello tecnologico adottato, basato su Servizio Mobile in modalità "data only" privo di numerazione voce destinata al Cliente, le previsioni del presente articolo si applicano esclusivamente alle numerazioni geografiche fisse eventualmente assegnate al Cliente nell'ambito del Servizio VoIP, ove attivato secondo quanto previsto al precedente Art. 18 della presente Carta.

Il Cliente titolare di una numerazione VoIP ha diritto di scegliere se inserire o meno la propria numerazione negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, manifestando tale volontà secondo le modalità previste dalla normativa applicabile e dall'informativa privacy ALPSIM.

Il Cliente è altresì informato della possibilità di iscrivere la propria numerazione al Registro Pubblico delle Opposizioni, istituito ai sensi della normativa vigente, al fine di opporsi al trattamento dei propri dati personali per finalità di marketing telefonico, vendita o ricerche di mercato. Le modalità di iscrizione, modifica e revoca dell'iscrizione al Registro sono pubblicate sui canali ufficiali del soggetto gestore.



ALPSIM rispetta le opposizioni espresse dal Cliente attraverso il Registro Pubblico delle Opposizioni, nei termini e con le modalità previste dalla normativa vigente. Per il dettaglio delle finalità di trattamento, dei consensi e delle modalità di esercizio dei propri diritti, il Cliente è invitato a consultare l'informativa privacy ALPSIM richiamata al precedente Art. 21 della presente Carta.

In caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla numerazione VoIP negli elenchi telefonici, ove l'inserimento sia stato richiesto dal Cliente e l'errore sia imputabile ad ALPSIM, il Cliente potrà presentare reclamo secondo le modalità indicate nella presente Carta e avrà diritto agli eventuali indennizzi previsti dal successivo Art. 25, nei limiti e secondo le condizioni stabilite dalla normativa applicabile.

Art. 23 — La proprietà intellettuale e industriale

ALPSIM svolge la propria attività di offerta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale e industriale, dei marchi, dei segni distintivi e dei diritti connessi.

Il marchio ALPSIM, il logo, i nomi commerciali, i contenuti del sito www.alpsim.it e di ogni ulteriore canale ufficiale ALPSIM, nonché i materiali informativi, le guide tecniche, i software e ogni altro elemento riconducibile ad ALPSIM sono tutelati dalla normativa vigente e ne è vietata la riproduzione, modifica, distribuzione o utilizzo non autorizzato.

Il Cliente è tenuto a utilizzare i Servizi ALPSIM nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di terzi, astenendosi da qualsiasi condotta che possa configurare violazione di tali diritti, e resta responsabile dei contenuti, delle attività e degli utilizzi dei Servizi a lui riconducibili, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Art. 24 — Procedure di reclamo

Il Cliente che ritenga di aver subito un disservizio, un addebito non corretto o, più in generale, un inadempimento da parte di ALPSIM rispetto agli obblighi assunti con il Contratto e con la presente Carta dei Servizi, ha diritto di presentare reclamo secondo le modalità descritte al precedente Art. 10 della presente Carta.

ALPSIM si impegna a gestire i reclami ricevuti con diligenza, trasparenza e tempestività, nel rispetto dei termini e delle modalità indicati nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili e nella presente Carta.

Il Cliente che, in esito al reclamo, non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta da ALPSIM ovvero non riceva alcuna risposta nei termini previsti, ha facoltà di attivare la procedura di conciliazione disciplinata al precedente Art. 20 della presente Carta.

ALPSIM si riserva di non applicare gli indennizzi previsti per il ritardo nella risposta ai reclami nei casi di abuso da parte del Cliente, quali, a titolo esemplificativo, reclami pretestuosi per sistematicità, frequenza o manifesta infondatezza, fermi restando gli ordinari diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

Per il dettaglio dei termini di presentazione del reclamo, dei contenuti minimi della richiesta, dei termini di risposta da parte di ALPSIM e degli eventuali indennizzi applicabili, si rinvia ai precedenti Artt. 10, 20 e 25 della presente Carta e alle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Art. 25 — Indennizzi

ALPSIM riconosce ai propri Clienti il diritto agli indennizzi previsti dalla normativa AGCom vigente in caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il Contratto, con la presente Carta dei Servizi e con la disciplina applicabile al settore delle comunicazioni elettroniche.

Gli indennizzi sono determinati in conformità all'Allegato A della Delibera AGCom n. 347/18/CONS e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle ulteriori delibere AGCom applicabili in funzione della tipologia di Servizio interessato.

Casi di applicazione

Salvo le esclusioni previste dalla normativa applicabile, gli indennizzi possono essere riconosciuti, a titolo esemplificativo e nei limiti di pertinenza al modello di servizio offerto da ALPSIM, nei seguenti casi:

- ritardo nell'attivazione del Servizio per cause imputabili ad ALPSIM, oltre i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili;
- irregolare/discontinuo funzionamento del Servizio, ove indennizzabile ai sensi della normativa applicabile, oltre i tempi di intervento e gestione previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili;
- ritardo nella risposta al reclamo da parte di ALPSIM, oltre i termini previsti al precedente Art. 10 della presente Carta;



- indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso;
- perdita della numerazione VoIP, ove applicabile e nei casi previsti dalla normativa;
- omesso o errato inserimento dei dati relativi alla numerazione VoIP negli elenchi telefonici, ove l'inserimento sia stato richiesto dal Cliente e l'errore sia imputabile ad ALPSIM;
- ritardo nelle procedure di portabilità della numerazione VoIP, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa AGCom applicabile.

Modalità di calcolo, riconoscimento e corresponsione

Le modalità di calcolo degli indennizzi, gli importi giornalieri o forfettari, i tetti massimi, le maggiorazioni applicabili in determinate circostanze e le modalità di corresponsione sono indicati nell'**Allegato A — Tabella Indennizzi** della presente Carta, aggiornato in caso di modifiche normative o regolamentari applicabili.

Gli indennizzi sono corrisposti, di norma, mediante accredito sulla prima documentazione contabile utile successiva al riconoscimento del diritto, ovvero, ove previsto, tramite bonifico bancario o ulteriori modalità indicate da ALPSIM.

Nei casi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile, il Cliente può richiedere la corresponsione dell'indennizzo mediante modalità alternative all'accredito in documentazione contabile, secondo le modalità indicate nell'Allegato A o pubblicate sul sito www.alpsim.it.

Esclusioni e limitazioni

Gli indennizzi previsti dalla presente Carta non si applicano nei casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche o degli impegni assunti da ALPSIM sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o eventi non imputabili ad ALPSIM ai sensi degli artt. 1218 e 1256 del Codice Civile;
- circostanze riconducibili al Cliente, ivi inclusi ritardi nella collaborazione, mancata disponibilità dei locali o errata comunicazione di dati;
- mancato rilascio di autorizzazioni da parte di enti pubblici o terzi;
- abuso da parte del Cliente, secondo quanto previsto al precedente Art. 24 della presente Carta;
- ulteriori ipotesi previste dalla normativa applicabile o dalle Condizioni Generali di Contratto.

Resta in ogni caso salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, da far valere nelle competenti sedi giudiziarie.

Art. 26 — Vigilanza

ALPSIM adotta presidi interni di controllo e vigilanza finalizzati a verificare il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, la qualità dei Servizi erogati e l'efficacia delle procedure di gestione del rapporto con il Cliente.

Tali presidi prevedono, in coerenza con la struttura organizzativa di ALPSIM e con la normativa applicabile, attività di monitoraggio sui parametri di qualità e sui livelli di servizio, di analisi dei reclami e delle segnalazioni ricevute, di valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti e di adozione delle misure correttive necessarie o opportune.

ALPSIM si impegna a prendere in considerazione, nell'ambito delle attività di vigilanza, i reclami e le osservazioni pervenuti dai Clienti, anche al fine di individuare opportunità di miglioramento dei Servizi e dei processi di assistenza. Le attività di vigilanza interna si svolgono nel rispetto dei poteri di controllo, vigilanza e sanzionatori riconosciuti dalla normativa vigente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e alle ulteriori Autorità competenti, ferma restando la collaborazione di ALPSIM con dette Autorità nei modi e nei termini previsti dalla legge.

Art. 27 — I diritti di ALPSIM

ALPSIM si riserva il diritto di adottare le misure ritenute necessarie a tutela dell'integrità della propria rete, della sicurezza dei Servizi, dei diritti propri e di terzi, nonché del rispetto delle disposizioni normative e contrattuali applicabili.

Tali misure possono comprendere, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente e dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili, la sospensione temporanea, la disattivazione, la cessazione del Servizio o la risoluzione del Contratto, qualora venga riscontrato:

- un utilizzo improprio o non conforme dei Servizi rispetto alle previsioni contrattuali, ivi inclusi gli usi non consentiti dalle Condizioni Generali di Contratto;
- la violazione delle norme di legge o dei diritti di terzi nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi;



- il compimento di atti fraudolenti, illeciti o comunque dannosi per ALPSIM, per i Clienti o per terzi;
- il mancato rispetto degli obblighi di pagamento e di ogni altro obbligo contrattuale rilevante.

Delle misure adottate ALPSIM dà comunicazione al Cliente attraverso i canali indicati al precedente Art. 5 della presente Carta, secondo le modalità e nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili e dalla normativa vigente.

I Servizi ALPSIM sono destinati all'utilizzo personale o aziendale del Cliente, secondo quanto previsto dall'Offerta sottoscritta, e non possono essere utilizzati per attività di rivendita, intermediazione commerciale o altri usi non autorizzati, salvo diversa previsione contrattuale espressa.

Per il dettaglio delle condotte vietate, delle modalità di sospensione, disattivazione e cessazione dei Servizi e delle conseguenze contrattuali derivanti, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia.

Art. 28 — Il commercio elettronico e i pagamenti elettronici

ALPSIM offre i propri Servizi e gli eventuali apparati e prodotti accessori anche tramite canali di commercio elettronico, nel rispetto della normativa vigente in materia di contratti a distanza, commercio elettronico, tutela del consumatore e sicurezza dei pagamenti elettronici.

Informazioni precontrattuali

In conformità al D.Lgs. n. 206/2005, Codice del Consumo, e alla normativa applicabile in materia di contratti a distanza, ALPSIM mette a disposizione del Cliente, prima della conclusione del Contratto, tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole, ivi comprese le caratteristiche dei Servizi, le condizioni economiche, le modalità di pagamento, i tempi e le modalità di esercizio del diritto di ripensamento, ove applicabile, e le eventuali limitazioni territoriali o tecniche.

Tali informazioni sono pubblicate sul sito www.alpsim.it nelle apposite sezioni dedicate, nonché nelle Condizioni Generali di Contratto e nel documento di trasparenza tariffaria applicabili al Servizio sottoscritto.

Sicurezza dei pagamenti elettronici

ALPSIM accetta pagamenti elettronici secondo le modalità descritte all'Art. 11 della presente Carta e nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili, nel rispetto della Direttiva UE 2015/2366, PSD2, del D.Lgs. n. 11/2010 e successive modificazioni e integrazioni, nonché dei provvedimenti della Banca d'Italia in materia di servizi di pagamento.

I pagamenti elettronici sono gestiti attraverso provider specializzati e circuiti riconosciuti, nel rispetto degli standard di sicurezza richiesti dalla normativa vigente, ivi inclusa l'autenticazione forte del Cliente, Strong Customer Authentication — SCA, ove applicabile.

La gestione dei dati completi delle carte di pagamento è affidata ai provider di pagamento abilitati; ALPSIM può trattare esclusivamente dati limitati o token tecnici necessari alla gestione dei pagamenti ricorrenti, secondo modalità conformi alla normativa applicabile.

Pagamento rateizzato tramite servizi di terze parti

Per le modalità di pagamento rateizzato eventualmente offerte tramite provider terzi, Buy Now Pay Later, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili e all'Art. 11 della presente Carta, restando il rapporto di rateizzazione disciplinato direttamente tra il Cliente e il provider prescelto.

Diritto di ripensamento e tutela del consumatore

Il Cliente Consumer che concluda il Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali ha diritto al ripensamento nei termini e con le modalità previste dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili, fatte salve le ipotesi di decadenza del diritto previste dalla normativa, in particolare nel caso di servizi di installazione o attivazione richiesti e completati durante il periodo di ripensamento.

Per il dettaglio delle modalità di esercizio del diritto di ripensamento, dei termini applicabili e delle eventuali decadenze, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto applicabili a ciascuna tecnologia.

Tutela del Cliente nei pagamenti

ALPSIM adotta misure adeguate per prevenire utilizzi fraudolenti delle modalità di pagamento offerte e per tutelare il Cliente da operazioni di pagamento non autorizzate, nei limiti delle proprie competenze e nel rispetto delle responsabilità normativamente attribuite agli istituti di pagamento e ai circuiti di riferimento.

Per la disciplina della tutela del Cliente in caso di frode si rinvia al precedente Art. 19 della presente Carta.

Art. 29 — Agevolazioni per particolari categorie di Clienti



ALPSIM presta particolare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità e dei Clienti appartenenti a categorie socialmente vulnerabili, in coerenza con i principi di uguaglianza, non discriminazione e pari accesso ai Servizi affermati al precedente Art. 4 della presente Carta.

ALPSIM applica, ove ne ricorrano i presupposti, le agevolazioni economiche e le misure di tutela previste dalla normativa vigente e dalle delibere AGCom applicabili a favore degli utenti con disabilità e delle ulteriori categorie di Clienti individuate dalla normativa di settore.

Resta ferma la facoltà di ALPSIM di rendere disponibili, nell'ambito delle proprie politiche commerciali e nei limiti delle proprie possibilità tecniche e organizzative, ulteriori condizioni economiche, modalità di assistenza o iniziative dedicate a particolari categorie di Clienti.

Le eventuali agevolazioni, le condizioni di accesso, la documentazione necessaria e le modalità operative sono pubblicate sul sito www.alpsim.it nell'apposita sezione dedicata e disciplinate, ove applicabile, da specifiche Offerte commerciali, dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla normativa vigente.

ALPSIM assicura, in ogni caso, accessibilità ai canali di assistenza descritti al precedente Art. 5 della presente Carta, nei limiti delle caratteristiche tecniche dei singoli canali, ed è disponibile a valutare richieste specifiche di adattamento o supporto formulate dal Cliente in relazione a esigenze particolari, secondo modalità ragionevoli e proporzionate.

Art. 30 — Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione

ALPSIM aderisce ai principi di trasparenza, correttezza e tutela del Cliente promossi dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche.

In coerenza con tali principi, ALPSIM tiene conto e applica, ove pertinenti al proprio modello di servizio, i codici di condotta e i codici di autoregolamentazione di settore adottati o promossi dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle ulteriori Autorità competenti.

ALPSIM si impegna inoltre a:

- fornire informazioni chiare, complete e tempestive ai propri Clienti, in conformità ai principi della presente Carta e alla normativa vigente;
- gestire i reclami e le segnalazioni con diligenza, secondo i tempi e le modalità indicati nella presente Carta e nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili;
- garantire l'accesso a strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, come descritto al precedente Art. 20 della presente Carta;
- tutelare i dati personali dei Clienti, come descritto al precedente Art. 21 della presente Carta;
- prevenire e contrastare frodi e utilizzi abusivi dei Servizi, come descritto al precedente Art. 19 della presente Carta.

L'elenco aggiornato degli eventuali codici di condotta e autoregolamentazione applicati da ALPSIM, ove rilevanti per il modello di servizio offerto, è disponibile sul sito www.alpsim.it nell'apposita sezione dedicata.

Art. 31 — I nostri principi in pillole

A conclusione della presente Carta, ALPSIM richiama in forma sintetica i principi fondamentali a cui si ispira nell'erogazione dei propri Servizi, quale impegno verso i Clienti e quale criterio di valutazione del proprio operato.

Uguaglianza e imparzialità

ALPSIM eroga i propri Servizi nel rispetto del principio di uguaglianza tra i Clienti, senza discriminazioni e con particolare attenzione alle esigenze degli utenti vulnerabili.

Trasparenza

ALPSIM fornisce informazioni chiare, complete e tempestive sui Servizi, sulle condizioni economiche, sui diritti e sugli obblighi delle parti, attraverso canali accessibili e documenti pubblicati sul sito www.alpsim.it.

Continuità del Servizio

ALPSIM si impegna a rendere disponibili i propri Servizi in modo continuativo, compatibilmente con le caratteristiche tecniche delle reti utilizzate e con gli eventi non imputabili ad ALPSIM, riducendo al minimo l'impatto di eventuali interruzioni e adottando le misure ragionevolmente necessarie per il pronto ripristino.

Diritto di scelta del Cliente

I Clienti scelgono liberamente tra le Offerte ALPSIM e possono esercitare il diritto di recesso secondo modalità semplici e accessibili, in particolare attraverso l'area personale riservata MYAREA.

**Tutela del Cliente**

ALPSIM gestisce con diligenza reclami, segnalazioni e richieste di assistenza, e riconosce gli indennizzi previsti dalla normativa in caso di mancato rispetto degli impegni assunti, secondo quanto descritto nella presente Carta.

Sicurezza e protezione dei dati

ALPSIM adotta misure tecniche e organizzative adeguate alla sicurezza dei Servizi e alla protezione dei dati personali dei Clienti, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e della normativa applicabile.

Partecipazione e ascolto

ALPSIM valorizza il contributo dei Clienti, accogliendo segnalazioni, osservazioni e suggerimenti utili al miglioramento dei Servizi e dei processi di assistenza.

Innovazione responsabile

ALPSIM accompagna l'evoluzione tecnologica del settore con un approccio attento alla qualità del Servizio, alla sicurezza, alla trasparenza e alla centralità della persona nei processi che possono coinvolgere strumenti basati su intelligenza artificiale.

Cooperazione con le Autorità

ALPSIM opera nel rispetto della normativa vigente e in collaborazione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e con le ulteriori Autorità competenti, ferma restando la sottoposizione ai relativi poteri di vigilanza e controllo.

Direi: **articolo approvato e pronto come chiusura della Carta.**



ALLEGATO A

Tabella indennizzi

La presente tabella è parte integrante della Carta dei Servizi ALPSIM e definisce gli importi e le modalità di calcolo degli indennizzi riconosciuti al Cliente nei casi previsti all'Art. 25 della Carta, in conformità all'Allegato A della Delibera AGCom n. 347/18/CONS e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle ulteriori disposizioni AGCom applicabili. Gli importi indicati si applicano salvo diverso importo previsto dalla normativa AGCom vigente al momento del riconoscimento dell'indennizzo, che prevale in caso di difformità.

Gli indennizzi sono riconosciuti esclusivamente nei casi in cui il disservizio sia imputabile ad ALPSIM, nei limiti previsti dalla normativa applicabile, dalla presente Carta e dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Servizio interessato.

Tabella 1 - Indennizzi applicabili a tutti i Servizi ALPSIM

Fattispecie	Indennizzo / Note
Ritardo nell'attivazione del Servizio per cause imputabili ad ALPSIM, rispetto al termine massimo previsto dal Contratto	Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di ritardo. Note: Per ciascun servizio non accessorio. L'importo è aumentato di un terzo per il servizio di accesso a Internet su banda ultra-larga e raddoppiato in caso di utenza Business, ove previsto dalla normativa applicabile.
Indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso	Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione indebita. Note: Per ciascun servizio non accessorio. L'importo è aumentato di un terzo per il servizio di accesso a Internet su banda ultra-larga e raddoppiato in caso di utenza Business, ove previsto dalla normativa applicabile.
Completa interruzione del Servizio per motivi tecnici imputabili ad ALPSIM	Indennizzo: € 6,00 per ogni giorno di interruzione. Note: Per ciascun servizio non accessorio.
Irregolare o discontinua erogazione del Servizio imputabile ad ALPSIM, che non comporti completa interruzione, o mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta	Indennizzo: € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Note: Per ciascun servizio non accessorio, ove il disservizio sia indennizzabile ai sensi della normativa applicabile e non rientri nelle esclusioni previste dalla presente Carta, dalle Condizioni Generali di Contratto o dalla normativa vigente.
Ritardo nella risposta al reclamo, oltre i termini previsti dalla Carta o dalla normativa applicabile	Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Note: Computato in misura unitaria, indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo, ove riconducibili al medesimo disservizio.

Tabella 2 - Indennizzi per servizi accessori, gratuiti o non richiesti

Fattispecie	Indennizzo / Note
Ritardo nell'attivazione di servizi accessori	Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00 per ciascun servizio accessorio.

Fattispecie	Indennizzo / Note
	Note: Ove applicabile.
Ritardo nell'attivazione di servizi gratuiti	Indennizzo: € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 100,00 per ciascun servizio. Note: Ove applicabile.
Attivazione di servizi non richiesti	Indennizzo: € 5,00 per ogni giorno di attivazione. Note: Fatto salvo il diritto allo storno, ricalcolo o rimborso degli importi non dovuti.
Attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti	Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di attivazione. Note: Fatto salvo il diritto allo storno, ricalcolo o rimborso degli importi non dovuti.
Fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o SIM	Indennizzo: € 25,00 per ogni apparecchiatura o SIM. Note: Ove applicabile.

Tabella 3 - Indennizzi applicabili al Servizio Mobile (SIM data only)

Fattispecie	Indennizzo / Note
Completa interruzione del Servizio Mobile per cause imputabili ad ALPSIM	Indennizzo: Si applica l'indennizzo previsto dalla Tabella 1 per la completa interruzione del Servizio, pari a € 6,00 per ogni giorno di interruzione, ove dovuto. Note: L'indennizzo è riconosciuto nei soli casi in cui l'interruzione sia imputabile ad ALPSIM e indennizzabile ai sensi della normativa AGCom applicabile, della presente Carta e delle Condizioni Generali di Contratto.
Irregolare o discontinua erogazione del Servizio Mobile per cause imputabili ad ALPSIM	Indennizzo: Si applica l'indennizzo previsto dalla Tabella 1 per l'irregolare o discontinua erogazione del Servizio, pari a € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento, ove dovuto. Note: L'indennizzo è riconosciuto esclusivamente nei casi in cui il malfunzionamento sia imputabile ad ALPSIM e non dipenda da fattori propri della rete mobile, dell'operatore ospitante, del dispositivo del Cliente o da altre cause non imputabili ad ALPSIM.
Ritardo nell'attivazione del Servizio Mobile per cause imputabili ad ALPSIM	Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di ritardo. Note: Nei limiti previsti dalla normativa applicabile, dalla presente Carta e dalle Condizioni Generali di Contratto.
Indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio Mobile	Indennizzo: € 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione indebita. Note: Nei limiti previsti dalla normativa applicabile.
Variazioni di velocità, latenza, copertura o qualità del Servizio Mobile	Indennizzo: Non previsto, salvo che il caso concreto integri un disservizio indennizzabile ai sensi della normativa AGCom applicabile. Note: Il Servizio Mobile ALPSIM è erogato in modalità best effort su rete mobile condivisa dell'operatore ospitante. Non costituiscono di per sé eventi indennizzabili le variazioni di velocità, latenza, copertura, stabilità o qualità del Servizio derivanti dalla natura

Fattispecie	Indennizzo / Note
	<p>condivisa della rete mobile, dalla copertura radio disponibile, dalla congestione o saturazione della rete, dalla capacità della rete dell'operatore ospitante, dalle condizioni ambientali, dalla posizione del Cliente, dalle caratteristiche o configurazioni del dispositivo utilizzato, da ostacoli fisici, da eventi atmosferici o da altre circostanze non imputabili ad ALPSIM.</p>

Tabella 4 - Indennizzi applicabili ai Servizi Fissi e Radio (FTTC, FTTH, FTTR)

Fattispecie	Indennizzo / Note
Completa interruzione del Servizio fisso o radio per motivi tecnici imputabili ad ALPSIM	<p>Indennizzo: € 6,00 per ogni giorno di interruzione. Note: L'importo è aumentato di un terzo per il servizio di accesso a Internet su banda ultra-larga, ove applicabile.</p>
Irregolare o discontinua erogazione del Servizio fisso o radio imputabile ad ALPSIM	<p>Indennizzo: € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Note: L'importo è aumentato di un terzo per il servizio di accesso a Internet su banda ultra-larga, ove applicabile.</p>
Ritardo nella riparazione del guasto imputabile ad ALPSIM	<p>Indennizzo: L'indennizzo si applica per il periodo tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del Servizio. Note: Nei limiti e secondo gli importi previsti per il malfunzionamento applicabile.</p>
Malfunzionamenti conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali	<p>Indennizzo: Indennizzo calcolato solo per il periodo successivo agli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino effettivo. Note: Solo qualora ALPSIM non dimostri di aver ripristinato la funzionalità nel tempo strettamente necessario.</p>
Scostamenti rispetto ai parametri di velocità dichiarati per i Servizi fissi o radio	<p>Indennizzo: Secondo quanto previsto dalla normativa AGCom applicabile e dalle procedure di misurazione ufficialmente riconosciute. Note: Eventuali scostamenti significativi, continuativi e documentati rispetto ai valori dichiarati nell'Offerta, nel documento di trasparenza tariffaria o nelle Condizioni Generali di Contratto sono valutati secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Restano esclusi i casi derivanti da dispositivi del Cliente, configurazioni locali, rete interna, Wi-Fi, alimentazione elettrica, ostacoli fisici, condizioni ambientali, uso improprio o altre circostanze non imputabili ad ALPSIM.</p>

Tabella 5 - Indennizzi applicabili al Servizio VoIP e alla numerazione geografica fissa

Fattispecie	Indennizzo / Note
Ritardo nell'attivazione del Servizio VoIP, ove qualificabile come servizio accessorio	<p>Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Note: Se il servizio è gratuito, € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a € 100,00.</p>

Fattispecie	Indennizzo / Note
Ritardo nella procedura di cambiamento di operatore	Indennizzo: € 1,50 per ogni giorno di ritardo. Note: Salvo i casi di malfunzionamento, per i quali si applicano le relative disposizioni.
Ritardo riguardante esclusivamente la portabilità del numero	Indennizzo: € 5,00 per ogni giorno di ritardo. Note: Nei casi e nei limiti previsti dalla normativa AGCom applicabile.
Perdita della numerazione VoIP per cause imputabili ad ALPSIM	Indennizzo: € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione, fino a un massimo di € 1.500,00. Note: Ove applicabile.
Omesso o errato inserimento dei dati relativi alla numerazione VoIP negli elenchi telefonici pubblici	Indennizzo: € 200,00 per ogni anno di disservizio. Note: Ove l'inserimento sia stato richiesto dal Cliente e l'errore sia imputabile ad ALPSIM.
Omesso aggiornamento dei dati negli elenchi telefonici in caso di giustificata richiesta del Cliente	Indennizzo: € 200,00 per ogni anno di disservizio. Note: Ove applicabile.

Maggiorazioni

Nei casi previsti dalla normativa applicabile:

- Per i servizi di accesso a Internet su banda ultra-larga, gli indennizzi relativi a ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione indebita e malfunzionamento sono aumentati di un terzo.
- Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza Business, gli importi e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio per le fattispecie relative a ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione indebita, malfunzionamento e procedure di passaggio tra operatori.
- Per le fattispecie relative a perdita della numerazione ed elenchi telefonici, in caso di utenza Business, gli importi e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al quadruplo, ove previsto dalla normativa applicabile.

Modalità di corresponsione

Gli indennizzi automatici sono corrisposti mediante accredito nella prima documentazione contabile utile, decorsi quarantacinque (45) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS, e-mail o altro canale di contatto, entro sessanta (60) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Se la somma da corrispondere a titolo di indennizzo è superiore all'importo della prima documentazione contabile utile, la parte eccedente, ove superiore a € 100,00, è corrisposta, su richiesta del Cliente, mediante bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro trenta (30) giorni dall'emissione di tale documentazione.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale prima della documentazione contabile contenente l'indennizzo, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a € 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta (60) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

Esclusioni

Si applicano le esclusioni previste all'Art. 25 della Carta, ivi incluse le ipotesi di causa di forza maggiore, eventi non imputabili ad ALPSIM, circostanze riconducibili al Cliente, abuso da parte del Cliente e ulteriori ipotesi previste dalla normativa applicabile o dalle Condizioni Generali di Contratto.

Sono inoltre esclusi gli indennizzi se il Cliente non ha segnalato il disservizio ad ALPSIM entro tre (3) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Servizio Mobile



Con specifico riferimento al Servizio Mobile, non costituiscono di per sé eventi indennizzabili le variazioni di velocità, latenza, copertura, stabilità o qualità del Servizio derivanti dalla natura condivisa e best effort della rete mobile, dalla copertura radio disponibile, dalla congestione o saturazione della rete, dalla capacità della rete dell'operatore ospitante, dalle condizioni ambientali, dalla posizione del Cliente, dal dispositivo utilizzato, da configurazioni errate, da ostacoli fisici, da eventi atmosferici o da altre circostanze non imputabili ad ALPSIM.

Servizio FTTR

Con specifico riferimento ai Servizi FTTR, non costituiscono di per sé eventi indennizzabili le variazioni di prestazione derivanti da ostacoli fisici sopravvenuti, condizioni ambientali, eventi atmosferici, interferenze radio, modifiche dello stato dei luoghi, indisponibilità dell'alimentazione elettrica, manomissione dell'impianto, errato utilizzo degli apparati o altre circostanze non imputabili ad ALPSIM.

Servizi FTTC, FTTH e FTTR

Con specifico riferimento ai Servizi FTTC, FTTH e FTTR, non sono indennizzabili i disservizi o degradi prestazionali imputabili alla rete interna del Cliente, al Wi-Fi, ai dispositivi utilizzati, a configurazioni locali, alla mancata collaborazione del Cliente, alla mancata disponibilità dei locali o al mancato rilascio di autorizzazioni da parte di terzi, enti pubblici, condomini o proprietari di aree interessate dall'intervento.

Aggiornamento della tabella

ALPSIM si riserva di aggiornare la presente tabella in caso di modifiche normative o regolamentari applicabili, dandone comunicazione attraverso le modalità previste all'Art. 16 della Carta.

La versione vigente della tabella è sempre consultabile sul sito www.alpsim.it nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi.

Connessi.