



# Carta dei Servizi

CDL<sup>A</sup>N



# INDICE

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 1.2 Continuità di servizio
- 1.3 Partecipazione al miglioramento
- 1.4 Efficienza ed efficacia
- 1.5 Sicurezza
- 1.6 Valori e principi

## 2. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

- 2.1 Qualità dei servizi
- 2.2 Tempi di rilascio dei servizi e ripristino dei guasti

## 3. TUTELA DEI CLIENTI

- 3.1 Trasparenza
- 3.2 Reclami e segnalazioni
- 3.3 Segnalazione guasti
- 3.4 Indennizzi e procedura di rimborso
- 3.5 Risoluzione delle controversie procedura di conciliazione
- 3.6 Tutela dei dati personali

## 4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 4.1 Limiti di traffico
- 4.2 Elenchi telefonici
- 4.3 Blocco selettivo di chiamata
- 4.4 Migrazione (linea dati) e Number Portability (numerazione geografica)
- 4.5 Number Portability - procedure tecniche
- 4.6 Punti di contatto

## PREMESSE

In CDLAN SpA (di seguito “CDLAN”) adottiamo la presente Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) con l’obiettivo di garantire la trasparenza nelle relazioni con i nostri Clienti e la qualità dei servizi offerti. La Carta è stata redatta secondo le direttive di cui alle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito “AGCOM”) in materia di qualità e carte dei servizi, in particolare le Delibere n. 179/03/CSP, n. 156/23/CONS e n. 255/24/CONS, nonché di ogni altra disposizione e normativa applicabile. La presente Carta è valida a far data dalla sua pubblicazione e fino al successivo aggiornamento.

## 1 PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

In CDLAN perseguiamo l’obiettivo di promuovere la diffusione della banda ultralarga come abilitatore di servizi di valore per il business. Con questo scopo, intendiamo sostenere la digitalizzazione dei Clienti e migliorare le possibilità e le condizioni di accesso a Internet, anche in aree non ancora coperte, contribuendo alla riduzione del digital divide.

Al fine di garantire equità nell’erogazione dei servizi e imparzialità di trattamento, abbiamo realizzato e messo a disposizione dei Clienti il Customer Portal, strumento che mette in comunicazione le parti e ci consente di dedicare pari attenzione e livelli di disponibilità a tutti i Clienti.

### 1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

Ci impegniamo a fornire i nostri servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni per tutta la durata del Contratto, fatta eccezione per gli eventi di forza maggiore: in tali casi, daremo specifica indicazione della durata presumibile dell’interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza. Nei casi di interruzioni o forniture irregolari per interventi di manutenzione, adotteremo i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per i Clienti, informandoli in anticipo degli interventi di manutenzione programmata. Essendo alcuni apparati alimentati tramite energia elettrica e alcuni elementi di rete non ridondabili, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuno che il Cliente richieda la predisposizione di

specifici sistemi di emergenza.

### 1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

In CDLAN favoriamo la partecipazione dei Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni e suggerimenti, tramite apposita sezione del Customer Portal.

### 1.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Perseguiamo il miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi forniti ai Clienti, tramite l’adozione delle soluzioni tecnologiche e delle strategie organizzative ed amministrative a tal fine più opportune. Grazie anche ai nostri accordi Multi-Carrier, siamo in grado di diversificare l’offerta e rendere sempre più capillare la nostra presenza sul territorio italiano.

### 1.5 SICUREZZA

Al fine di minimizzare potenziali danni connessi al verificarsi di eventi esterni, eventualmente anche illeciti, e in conformità alla normativa europea in materia di cybersicurezza, ci impegniamo nel mantenere sempre aggiornata la nostra infrastruttura grazie alla continua innovazione, all’ausilio delle tecnologie più all’avanguardia e al loro continuo aggiornamento.

### 1.6 VALORI E PRINCIPI

I nostri valori principali sono “passione”, “cura” e “squadra”. Nel nostro operare, siamo ispirati e guidati dai valori e principi esplicitati nel nostro Codice Etico.

In qualità di Società Benefit, contribuire alla creazione di un ambiente sano e di una società equa per noi rappresenta più di un dovere; è un principio che orienta il nostro modo di agire.

## 2 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

### 2.1 QUALITÀ DEI SERVIZI

In CDLAN riteniamo la qualità uno dei nostri obiettivi principali, pertanto svolgiamo un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità offerti. Individuiamo, in base alle disposizioni vigenti, gli standard di qualità ai quali ci ispiriamo

per l'erogazione dei nostri servizi. Inoltre, pubblichiamo sul nostro sito web, nell'apposita sezione dedicata, i resoconti sui risultati in concreto raggiunti per ciascun indicatore di qualità, così come definiti da AGCOM.

Ci impegniamo a garantire gli standard comunicati in condizioni normali e in assenza di ostacoli che ne rendano impossibile il conseguimento, nonché ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificassero eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche imprevedibili.

## 2.2 TEMPI DI RILASCIO DEI SERVIZI E RIPRISTINO DEI GUASTI

Con Tempo di Rilascio dei Servizi si intende il tempo che intercorre tra il giorno della nostra accettazione dell'ordine ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del Cliente. Attiviamo i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi a noi non imputabili. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ci impegniamo ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia a noi imputabile, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) incluso nel Contratto. Con Tempo di Ripristino dei guasti si intende il tempo trascorso tra la segnalazione di un guasto da parte del Cliente e la relativa eliminazione.

## 3 TUTELA DEI CLIENTI

### 3.1 TRASPARENZA

Rendiamo disponibili ai Clienti informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e contrattuali della fornitura dei Servizi offerti e ci impegniamo ad informare i Clienti di eventuali variazioni di tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.

### 3.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'assistenza è inclusa nel canone del Servizio e garantisce al Cliente la possibilità di tenere traccia del reclamo e del suo andamento. A tal fine, per ciascun reclamo ricevuto, ci impegniamo a darne definizione entro 30 giorni dalla sua presentazione e a comunicare l'esito al Cliente entro i 10 giorni successivi, indicando:

- In caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere

le eventuali irregolarità riscontrate;

- In caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto

### 3.3 SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite ai nostri Clienti vengono monitorate proattivamente dal nostro team Assurance, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo. Il Cliente può sempre contattarci utilizzando il Customer Portal, attraverso il quale sono veicolate tutte le informazioni relative al guasto. L'Assurance, una volta ricevuta la comunicazione, esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto.

Qualora il problema sia riconducibile alla nostra struttura tecnologica, l'Assurance avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'Assurance contatta il reparto tecnico del Cliente. Alla chiusura del guasto, l'Assurance comunica al Cliente la risoluzione e, se necessario, richiede di effettuare alcuni test di verifica. Una volta appurato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Il guasto viene chiuso anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche. Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'Assurance proseguirà con le attività necessarie alla risoluzione del guasto. Resta inteso che, in caso di intervento presso la sede del Cliente, sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### 3.4 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

Il Cliente può richiedere, a mezzo PEC, la corresponsione degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di rilascio del servizio o di ripristino dei guasti entro i termini previsti dagli SLA di Contratto e, nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, procederemo al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli stessi.

Gli indennizzi saranno riconosciuti al Cliente sotto forma di note di credito, a compensazione sulle fatture successive. In caso di cessazione dell'efficacia del Contratto e ove il Cliente abbia regolarmente pagato i corrispettivi previsti, gli indennizzi eventualmente maturati verranno da noi saldati mediante bonifico bancario sul conto

corrente le cui coordinate dovranno essere comunicate ad esclusiva cura del Cliente.

### 3.5 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Come disposto dalla Delibera n. 353/19/CONS e a pena di improcedibilità del ricorso in via giurisdizionale, il Cliente, in caso di presunte violazioni delle clausole contrattuali o di altre norme vigenti, dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb, raggiungibile tramite il link presente nella home page del nostro sito.

### 3.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Garantiamo al Cliente che il trattamento dei dati personali è effettuato in ottemperanza al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR) e a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. CDLAN fornisce al Cliente l'Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, reperibile sul sito web istituzionale nell'apposita sezione dedicata.

## 4 RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione e l'invio, da parte del Cliente, dell'intera documentazione contrattuale, così come meglio definita nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di contrasto tra la Carta dei Servizi e il Contratto, prevarranno le previsioni di cui a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione, pagamento ed eventuale contestazione degli addebiti, sono specificati nel Contratto.

### 4.1 LIMITI DI TRAFFICO

Potremo fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere concordata con il Cliente stesso; ciò come strumento a tutela sia nostra che del Cliente. In caso di traffico anomalo, ci riserviamo la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione del Servizio che genera tale traffico. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei Servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, saranno da noi rimborsati. In caso contrario verranno fatturati al Cliente,

accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, saranno da noi rimborsati. In caso contrario verranno fatturati al Cliente, qualora non già addebitati.

### 4.2 ELENCHI TELEFONICI

Il Cliente può richiedere gratuitamente di far inserire i propri dati personali in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiederne l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere AGCOM 36/02/CONS e 180/02/CONS.

### 4.3 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera AGCOM 97/08/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni, mettiamo a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo, il blocco selettivo di chiamata che consente al Cliente di far bloccare da CDLAN le numerazioni previste da suddetta delibera. Per quanto di nostra competenza, attiveremo automaticamente il servizio di blocco selettivo di chiamata bloccando i tipi di chiamate in uscita verso le numerazioni 89X, 19X e 17X fermo restando che il Cliente potrà richiederci una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante la compilazione di uno specifico modulo che dovrà essere riempito, sottoscritto e trasmesso a CDLAN.

### 4.4 MIGRAZIONE (LINEA DATI) E NUMBER PORTABILITY (NUMERAZIONE GEOGRAFICA)

Il Cliente potrà richiedere la Number Portability, al fine di mantenere la propria numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore. A tal fine, il Cliente dovrà compilare il modulo di richiesta di Number Portability nel quale dovrà essere indicato il Codice di Migrazione e, ove richiesto, il Codice Segreto. Il Cliente potrà, altresì, richiedere la Migrazione della linea dati. Entrambe le prestazioni saranno soggette a una nostra verifica tecnica e di fattibilità.

In caso di Number Portability, essendo necessaria la collaborazione sia dell'operatore cedente sia dell'operatore cessionario della numerazione telefonica originaria, non ci assumeremo alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore cedente. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Number Portability, sia da operatori terzi verso CDLAN,

che la richiesta di Migrazione e/o Number Portability, sia da operatori terzi verso CDLAN, sia da CDLAN verso terzi operatori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto firmato con l'operatore di provenienza. Nel caso in cui l'operatore di provenienza fosse CDLAN si ricorda l'obbligo di comunicare il recesso dal presente Contratto con le modalità ed i termini di cui alle Condizioni Generali di Contratto.

Il Cliente che attiva la Soluzione VoIP può chiedere la Number Portability o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chieda la Migrazione da CDLAN verso un terzo operatore della Soluzione VoIP ha la facoltà di chiedere la Number Portability. In caso di Migrazione della Soluzione VoIP verso un terzo operatore, senza richiesta di Number Portability del numero, saremo liberi di riassegnare la numerazione tornata nella nostra disponibilità trascorsi i termini di legge.

Il Cliente è informato del fatto che:

1. nel caso di linee ISDN multi-numero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso CDLAN, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali;
2. nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l'intero blocco di numeri.

La richiesta di Migrazione e/o Number Portability del numero verso CDLAN è evasa entro i termini previsti dalla normativa vigente. In caso di richiesta di Migrazione e/o Number Portability del numero verso altro operatore, ci impegniamo a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa vigente, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Number Portability corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa vigente. Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa vigente il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Number Portability.

#### 4.5 NUMBER PORTABILITY - PROCEDURE TECNICHE

Ai sensi della Delibera 307/23/CONS, garantiamo al Cliente che:

- nel giorno previsto per la portabilità, procederemo a configurare il numero sul nostro apparato. Qualora, invece, la configurazione debba essere effettuata su un dispositivo di proprietà del Cliente, forniremo i parametri

necessari per completare l'operazione;

- in caso di risoluzione del Contratto, il Cliente conserverà il diritto a mantenere il proprio numero telefonico, ai fini del trasferimento verso un altro operatore, per un periodo di 30 (trenta) giorni dalla data di disattivazione del servizio;
- in caso di inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal Cliente stesso, con conseguente "KO per codice segreto errato" o altre tipologie di errore, al fine di limitare i relativi disservizi, ci riserviamo la possibilità di richiedere al Cliente copia delle fatture dell'operatore di provenienza. Inoltre, ci impegniamo a svolgere tutte le attività necessarie per approfondire e chiarire le eventuali problematiche riscontrate, eventualmente coinvolgendo gli altri operatori interessati;
- nel caso in cui si verifichi un KO tecnico, una volta individuata la causa e risolto il problema che ha impedito la corretta esecuzione della procedura, provvederemo a reinoltrare l'ordine nel più breve tempo possibile.

#### 4.6 PUNTI DI CONTATTO

Il Cliente potrà chiedere assistenza per problematiche tecnico-amministrative o segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta tramite:

- Apertura di Ticket tramite Customer Portal, secondo le modalità stabilite nel Contratto
- Assistenza telefonica al numero 02 6706800 disponibile nei giorni lavorativi.

The logo for CDLAN, featuring the letters 'CDLAN' in a white, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with a red dashed outline.

# CDLAN

Via Caldera, 21, 20153, Milano, Italia  
Tel. +39 02 67 06 800

[cdlan.it](http://cdlan.it)