



## CARTA DEI SERVIZI FIDOKA

Ultimo aggiornamento: Marzo 2025



Fidoka S.r.l.  
Via val di Fiastra, 6g  
Ripe San Ginesio (MC)

Tel. +39 0733 663676  
Fax. +39 0733 664140

PI: 01900720432 R.E.A: MC 191082  
Capitale Sociale € 600.000 i.v.

[www.fidokaitalia.it](http://www.fidokaitalia.it)  
[info@fidoka.it](mailto:info@fidoka.it)

## 1 - LA CARTA DEI SERVIZI FIDOKA

**Fidoka Srl** (di seguito anche “Operatore” o “Fidoka ”), adotta la presente Carta dei Servizi per garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalle Leggi dello Stato e dalle Delibere vigenti dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di trasparenza contrattuale, rapporti con i consumatori, indicatori di qualità e disciplina del recesso e degli indennizzi. In ragione di questo, il documento risponde all’esigenza primaria di fissare principi e regole nei rapporti con la clientela. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business e tutta la documentazione contrattuale e precontrattuale di ogni singolo servizio offerto. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it) insieme ad ogni altra informazione di legge disponibile a tutela del cliente. Il presente documento sarà costantemente aggiornato in relazione all’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché tenendo conto dell’organizzazione aziendale.

### 1.1 - Presentazione di Fidoka

Fidoka Srl – con sede legale in Via Val Di Fiastra, 6G - 62020 Ripe S. Ginesio (MC) è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di accesso ad Internet senza fili e fissi, ed ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico - dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli Autorizzatori per i Servizi di Comunicazione Elettronica: Autorizzazione Generale per Internet Service Provider; Autorizzazione Generale per la rivendita dei Servizi di Comunicazione Elettronica; Autorizzazione Generale per la fornitura di Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande a 2,4 e 5 Ghz.

La Carta dei Servizi di Fidoka è indirizzata a tutta la clientela ed è stata redatta con riferimento alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” ed alla delibera della “Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” (AGCOM) in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC n. 179/03/CSP e di quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP come integrata dalla successiva delibera n. 244/08/CSP. Attraverso la propria Carta dei Servizi Fidoka presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il rapporto con il Cliente.

### 1.2 - I principi fondamentali

I Servizi erogati da Fidoka sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità. La Carta dei Servizi descrive i principi, i parametri di qualità e le modalità operative adottate da Fidoka nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Fidoka assume nei loro confronti.

### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Fidoka fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza ed imparzialità prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche ed adottando criteri di imparzialità e obiettività. In tal senso vanno interpretate le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi. Fidoka tutela le libertà fondamentali della sicurezza e protezione della vita privata. Fidoka si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri clienti di adottare i medesimi principi di comportamento nell'uso della rete. Lo stesso orientamento viene assunto da Fidoka nella tutela della libertà individuale e della privacy.

### CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Fidoka si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio, Fidoka si impegna a porre in essere tutti i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, informando in anticipo, qualora possibile, i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possano comportare interruzioni dei servizi, attraverso comunicazioni dirette al Cliente via email e SMS, qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo oppure nell'area riservata del sito. Fidoka si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente con ogni ragionevole sforzo avendo massima considerazione del fatto che - trovandosi ad operare in un "sistema" misto e plurale fatto di reti interconnesse di diversa natura - non sempre è immediata l'individuazione della criticità e le relative soluzioni possono richiedere l'intervento di terzi (es. fornitori di energia elettrica).

A titolo di esempio, i servizi che vengono erogati da Fidoka sono alimentati da energia elettrica ed in ragione del fatto che alcuni elementi di rete non sono ridondabili con elementi alternativi, si informa fin da subito la clientela che in caso abbia necessità di particolare continuità del servizio è sempre opportuna la predisposizione di sistemi di emergenza come ad esempio una connessione di backup su altra tecnologia o rete.

Nel caso specifico dei servizi di accesso ad Internet wireless (i.e. senza fili) in banda non licenziata (e quindi non assegnata in modo esclusivo), essendo possibili e lecite eventuali interferenze da parte di terzi, queste ultime possono considerarsi "causa di forza maggiore", come evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### PARTECIPAZIONE, CORTESIA TRASPARENZA

Tutti i recapiti con cui contattare Fidoka sono consultabili sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it) e sono presenti su tutti i contratti. In particolare, il Cliente ha sempre diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati ed in particolare:

- 1 - attraverso il servizio clienti telefonico: 0733/1870033**
- 2 - tramite form online: <https://www.fidoka.it/assistenza-clienti>**
- 3 - tramite indirizzo e-mail: [servizioclienti@fidoka.it](mailto:servizioclienti@fidoka.it)**



Oltre a ciò, Fidoka ha come obiettivo la misurazione costante della soddisfazione del cliente attraverso analisi campionarie di customer care nelle quali valutare il grado di soddisfazione nell'uso dei servizi erogati. Il Cliente può altresì comunicare qualsivoglia informazione lo riguardi. Tutte le segnalazioni verranno prese in carico e verrà comunicata risposta al Cliente entro 20 giorni lavorativi dalla segnalazione.

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira Fidoka nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. Particolare attenzione è rivolta alla comunicazione scritta e orale e, anche per questa ragione, si forma il proprio personale in modo che i messaggi siano chiari e comprensibili. Fidoka si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Fidoka sia nelle comunicazioni scritte che verbali si impegna a fornire agli utenti un identificativo dell'operatore. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Fidoka si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e giuridiche degli stessi. Tali informazioni sono in ogni caso disponibili sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it); le stesse possono essere soggette ad aggiornamenti e modifiche che Fidoka si impegna a comunicare sempre nel più breve tempo possibile.

Fidoka garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i., come meglio specificato sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it).

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA - DIRITTO DI SCELTA**

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

Fidoka, in ottemperanza al diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo. Fidoka rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti. Fidoka si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi stessi. Fidoka riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 e alle delibere 274/07/CONS, e 52/09/CIR.

#### **SICUREZZA**

Fidoka si adopera per garantire un adeguato livello di sicurezza per i Clienti. Fidoka garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei data center di Fidoka





avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini. Tutti questi sistemi di sicurezza sono realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di verifica oltre che di manutenzione programmata. Le competenze del reparto tecnico di Fidoka assicurano la sicurezza anche grazie alla costante formazione del proprio personale, all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, al costante aggiornamento, alla ricerca ed in generale all'implementazione di innovazioni adatte allo scopo.

## 2 - RAPPORTI CON I CLIENTI FIDOKA

### 2.1 - ATTIVAZIONE E INSTALLAZIONE DEI SERVIZI - LA SCELTA TECNOLOGICA

Il servizio di connettività Fidoka è fornito principalmente attraverso una rete proprietaria di tipo Fixed Wireless Access (FWA) ossia attraverso un'architettura di accesso radio condivisa nella quale l'Apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio).

Fidoka offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la connessione wireline.

Il servizio di connettività può essere fornito anche tramite una rete wired, FTTH (Fiber to the home) di altro operatore wholesale. I servizi sono forniti utilizzando anche tecnologie diverse, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

Per "attivazione" del servizio si intende la trasmissione all'utente delle credenziali di accesso alla rete relative alla proposta di abbonamento sottoscritta. Alternativamente, l'attivazione è coincidente con l'installazione dell'antenna e la contemporanea configurazione delle credenziali di accesso.

Per l' "installazione" del servizio l'utente ha diverse possibilità:

- L'utente può dotarsi autonomamente delle CPE indoor (es. apparato terminale di accesso alla rete installato dentro casa dell'utente) previa verifica compatibilità eseguita da Fidoka per connettersi alla rete che verrà configurata per la connessione.
- L'utente può ritirare personalmente o chiedere di ricevere mediante corriere la CPE indoor fornita da Fidoka
- L'utente può chiedere la vista di un tecnico per l'installazione della CPE indoor fornita da Fidoka

### 2.2 - MODEM LIBERO - DISCIPLINA APPARATI DI PROPRIETA' DELL'OPERATORE CONCESSI A NOLEGGIO O COMODATO

E' sempre e comunque assicurato il diritto dell'utente all'utilizzo di un apparato terminale di sua proprietà ove compatibile con lo specifico servizio sottoscritto secondo le specifiche tecniche riportate nell'apposita area del sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it). Alcuni apparati terminali di rete sono da





considerarsi necessari e obbligatori ai fini di una connessione ad internet senza fili e, nel caso di FWA (Fixed Wireless Access), si rimanda alla deroga prevista dall'AGCOM per questa specifica fattispecie che esclude gli apparati outdoor da considerarsi obbligatori.

Alcune offerte dell'operatore, prevedono la fornitura in comodato gratuito di apparati (es. modem, router, antenne esterne ecc). Gli apparati forniti in comodato d'uso restano di proprietà dell'Operatore che ne gestisce la manutenzione. L'utente dovrà provvedere alla restituzione entro e non oltre 30 giorni dalla disattivazione del servizio da parte di Fidoka.

Le modalità di restituzione delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito saranno comunicate da Fidoka tramite email di conferma della disattivazione del servizio. Il Cliente quindi, sarà tenuto alla restituzione degli apparati ricevuti in comodato, nelle condizioni di consegna fatto salvo il normale deperimento d'uso o, alternativamente, a corrisponderne il valore economico come riportato nell'apposita sezione del sito web [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it).

### 2.3 - IMPEGNI CONTRATTUALI DI FIDOKA

Fidoka rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei Servizi e si impegna a informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà.

In tale ottica Fidoka si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del Servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il Servizio Clienti, informazioni relative alle norme e alle specifiche tecniche dei servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore;
- fornire ai Clienti consumatori il Servizio di Parental Control, ovvero, un filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco dei contenuti riservati ad un pubblico adulto.
- In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Fidoka ha messo a disposizione dei Clienti il sistema gratuito di controllo parentale che è configurabile nell'Area Personale di ciascun cliente. In questo modo, Fidoka ha preconfigurato il sistema di Parental





Control in modo tale che il Cliente possa attivare o disattivare il servizio in modo semplice e seguendo la procedura ed il manuale messo a disposizione nell'area riservata. Il sistema di controllo parentale pur effettuando un filtraggio secondo categorie configurabili, non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili. Nell'utilizzo di questo strumento, si deve considerare sempre che la responsabilità genitoriale del minore è in capo al Cliente che ha il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

#### **2.4 - TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Fidoka si impegna a completare l'attivazione del servizio di collegamento ad Internet su rete proprietaria FWA Fixed Wireless Access agli utenti finali entro 50 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa.

Le tempistiche per l'attivazione dei servizi di collegamento in fibra ottica fino a casa dell'utente (FTTH- fiber to the home) possono invece arrivare fino a 60 giorni lavorativi, in ragione dei tempi di attivazione indicati all'interno dei Service Level Agreement dell'operatore Wholesale di accesso, così come specificato nel modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile a cause del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Fidoka si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i nuovi tempi di attivazione. Nel caso di oggettivo impedimento tecnico non imputabile a Fidoka che non renda possibile l'attivazione del servizio, il contratto si intende automaticamente risolto.

Se richiesto dall'utente, Fidoka si impegna ad inviare un tecnico per l'installazione e la configurazione della CPE entro 60 giorni solari dalla data ricezione da parte di Fidoka della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fidoka stessa.

In caso di ritardo imputabile a Fidoka , il Cliente avrà diritto agli indennizzi contrattuali.

#### **2.5 - PROPOSTA DI CONTRATTO E MODIFICHE CONTRATTUALI**

L'adesione ai Servizi avviene secondo le modalità descritte nel presente documento. Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, all' eventuale Offerta Commerciale, alla Proposta di Contratto, alle eventuali condizioni speciali e agli allegati tecnici ove previsti, il "Contratto". La proposta contrattuale dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Fidoka della specifica documentazione tramite PEC o mediante la procedura indicata sul sito web di Fidoka , tramite la quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più Servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo PEC, indirizzata a Fidoka , ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla regolamentazione vigente sulla trasparenza contrattuale prevista dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.





In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Fidoka, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche unilaterali siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto e dalla regolamentazione vigente. Fidoka informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una raccomandata A/R o tramite PEC indirizzata a Fidoka.

#### **2.6 - Durata del contratto, rinnovo ed esercizio del diritto di recesso**

Salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto per utenze dotate di partita iva (cliente business) è di 12 (dodici) mesi. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo disdetta entro i termini e modalità previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, per utenze private dotate solo di codice fiscale (cliente consumer) non è prevista nessuna durata minima del Contratto, salvo disdetta entro i termini e modalità previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Ai sensi della legge 40/2007 e delle successive Linee guida 487/18/CONS, il Cliente (qualora Consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal Contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo Raccomandata A/R da spedirsi a "Fidoka Srl", presso la sede legale in via Val di Fiastra 6/g - 62020 - Ripe San Ginesio (MC) o tramite pec all'indirizzo [fidoka.srl@pec.it](mailto:fidoka.srl@pec.it), in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto. La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'Utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Fidoka l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso. I costi di disattivazione sono resi disponibili sul sito al seguente link <https://bo.fidoka.net/Trasparenza/costi.aspx>

Il Cliente non potrà validamente disdettare il Contratto alla sua naturale scadenza nell'ipotesi in cui non sia in regola con i pagamenti dei canoni scaduti. Le comunicazioni di recesso provenienti dal Cliente, dovranno essere inviate a mezzo di lettera raccomandata A/R da spedirsi a "Fidoka Srl", presso la sede legale in via Val di Fiastra 6/g - 62020 - Ripe San Ginesio (MC) o tramite pec all'indirizzo [fidoka.srl@pec.it](mailto:fidoka.srl@pec.it).

In caso di disdetta da parte del Cliente dal servizio INTERNET FIDOKA, prima dei termini di cui alle Condizioni Particolari di Contratto, il Cliente perderà il beneficio eventualmente ricevuto in relazione alle tariffe promozionali di attivazione del servizio, comunque denominate, di cui alle Condizioni



Particolari di Contratto. Di conseguenza il Cliente dovrà corrispondere a Fidoka, in unica soluzione, un importo pari al costo ordinario della attivazione del servizio INTERNET FÌDOKA, come previsto alle Condizioni Particolari di Contratto.

### **2.7 - ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.**

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell’art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure tramite raccomandata AR da spedirsi a “Fidoka Srl”, presso la sede legale in via Val di Fiastra 6/g - 62020 - Ripe San Ginesio (MC) o tramite pec all’indirizzo [fidoka.srl@pec.it](mailto:fidoka.srl@pec.it), entro la scadenza del periodo di ripensamento. L’esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati Fidoka . Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all’installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

### **2.8 - FATTURAZIONE**

Ogni contratto di Fidoka contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche nella prestazione dei suddetti servizi. Fidoka si impegna inoltre ad informare i clienti nel caso di eventuale modifica sostanziale delle condizioni generali di contratto, ed a riscontrare tempestivamente ogni richiesta riguardante gli aspetti commerciali e tecnici del servizio acquistato dal cliente. Per i servizi usufruiti il cliente riceverà da Fidoka fatturazioni relative alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all’articolo 7 dell’allegato A alla Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Fidoka comunicherà alla Clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, Sepa Direct Debit (SDD), versamento con bonifico in caso di pagamento annuale, o con carta di credito on-line. Eventuali ulteriori forme di pagamento elettronico saranno rese disponibili attraverso modalità “on line”.

Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto specifiche per i Clienti Consumatori e per quelli Business.



### 2.9 - Blocco selettivo di chiamata

Gli Utenti dei Servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

Fidoka, su richiesta motivata dell'Utente, può disporre lo sbarramento selettivo di chiamata di numeri in entrata secondo quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS. L'Utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Fidoka. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Fidoka a mezzo raccomandata A/R da spedirsi a "Fidoka Srl", presso la sede legale in via Val di Fiastra 6/g - 62020 - Ripe San Ginesio (MC) o tramite pec all'indirizzo [fidoka.srl@pec.it](mailto:fidoka.srl@pec.it).

### 2.10 - Migliori tariffe

Fidoka pubblica le migliori tariffe al momento disponibili. La pagina web <https://bo.fidoka.net/Trasparenza/migliori-tariffe.aspx> sarà aggiornata ogni volta che sarà pubblicata un'offerta migliorativa rispetto a quelle indicate in precedenza nella trasparenza tariffaria. In questo modo, l'utente potrà confrontare la propria offerta con le migliori tariffe disponibili.

## 3 - ASSISTENZA - RECLAMI - SEGNALAZIONI

### 3.1 - ASSISTENZA CLIENTI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa adeguato alle esigenze operative degli Utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Fidoka offre un servizio di assistenza per reclami e segnalazioni operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali.

I punti di accesso sono:

- Servizio di "trouble ticketing" raggiungibile via all'indirizzo <https://fidoka.it/assistenza-clienti/> e disponibile 24h su 24h
- il numero telefonico Fidoka, come indicato sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it), al quale risponderà un operatore nell'orario indicato o segreteria vocale attiva 24h è 0733.187.0033



### 3.2 - AREA RISERVATA AL CLIENTE

Il sito web di Fidoka dispone di un'area dedicata ai Clienti, accessibile tramite le credenziali fornite da Fidoka tramite e-mail. Tale sezione consente al Cliente di: modificare i suoi dati di contatto, controllare le fatture, effettuare il pagamento delle fatture, vedere il dettaglio del traffico telefonico se il servizio è attivato, cambiare la password, configurare, attivare e disattivare il Sistema di Parental Control.

Qualsiasi reclamo dell'Utente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti: "Fidoka Srl", presso la sede legale in via Val di Fiastra 6/g - 62020 - Ripe San Ginesio (MC) o tramite pec all'indirizzo [fidoka.srl@pec.it](mailto:fidoka.srl@pec.it).

### 3.2 - SEGNALAZIONE GUASTI E TEMPI DI RIPRISTINO

#### GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Ogni reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti e/o inefficienze dei servizi, asserita inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato al Servizio Clienti per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in ogni caso senza oneri per l'utente. Fidoka si adopererà per rendere i reclami pervenuti tracciabili e consentirne così la successiva individuazione anche da parte del Cliente.

Fidoka si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 2 giorni lavorativi, dando relativa comunicazione al Cliente e si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita ed esaustiva risposta ai Clienti.

Fidoka si impegna anche a fornire, se possibile, un riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Fidoka informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di Fidoka al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a - in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

b - in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Fidoka in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati.

Fidoka si impegna a ridurre al minimo i potenziali problemi nell'erogazione dei propri servizi. In ogni caso, in presenza di condizioni di disservizio o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fidoka si impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto, ed in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale tecnico secondo le tabelle di intervento descritte di seguito. Nei casi di manutenzione programmata che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo con messaggio di posta elettronica o SMS o attraverso comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti del sito di Fidoka .

#### TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SULLA DORSALE, PER GUASTI CHE DETERMINANO L'INTERRUZIONE DELLA CAPACITÀ DI TRASPORTO

- Tempi massimi di inizio di intervento a. 1 ora nel 10% dei casi b. 2 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino a. 3 ore nel 10% dei casi b. 6 ore nel 90% dei casi c. 10 ore nel 99% dei casi

#### TEMPI DI INTERVENTO GARANTITI SUGLI UTENTI, IN ORE LAVORATIVE

- Tempi massimi di inizio intervento di intervento (in ore lavorative) a. 6 ore nel 10% dei casi b. 8 ore nel 90% dei casi
- Tempi massimi di ripristino (in ore lavorative) o 12 ore nel 10% dei casi o 24 ore nel 90% dei casi

### 3.3 - SOSPENSIONE DEI SERVIZI

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture da parte del cliente, Fidoka potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati. Fidoka potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno 24 ore di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Fidoka potrà sospendere, in via precauzionale il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Fidoka e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

## 4- INDENNIZZI

Fidoka applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS e successive modifiche. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R. o PEC, con la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Fidoka. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Fidoka compreso l'Operatore della gestione della rete. Fidoka, in caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera citata. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente. Per monitorare la qualità dei Servizi erogati, Fidoka utilizza indicatori di qualità dei Servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle Delibere AGCOM 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP e loro s.m.i.

### 4.1 - TIPOLOGIE DI RIMBORSI E INDENNIZZI

#### **SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

Fidoka si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

#### **INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora Fidoka non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Fidoka si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente).

#### **INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito nelle condizioni di contratto, Fidoka si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la



cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da Fidoka in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

**MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI**

Fidoka corrisponderà in maniera automatica gli indennizzi regolamentari, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt.4.2.1 e 4.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi regolamentari sono raddoppiati.

**INDENNIZZI SU RICHIESTA**

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizi imputabili a Fidoka, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Fidoka si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio;
- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del



guasto imputabile a Fidoka , l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;

- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a Fidoka (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Fidoka , l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati

in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;

- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizi imputabili a Fidoka , per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

#### **MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI SU RICHIESTA**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi su richiesta verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

#### **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (DELIBERA 156/23/CONS)**

In base a quanto previsto dalla Delibera AGCom 156/23/CONS, il Cliente, qualora riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto alle prestazioni indicate nel contratto, ha la possibilità di presentare un reclamo a Fidoka eseguendo le misurazioni certificate previste, con il software Ne.me.sys disponibile sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Fidoka ha 30 giorni, dalla ricezione del reclamo corredato dal certificato, per ripristinare i previsti livelli di qualità del servizio. In caso contrario e non prima dei 30 giorni dalla prima misurazione, laddove ci fosse un'ulteriore misurazione difforme da quanto contrattualizzato, il cliente può richiedere un indennizzo (tramite raccomandata a/r oppure PEC) nei seguenti termini: a) un indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e in upload, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della

connessione) pari a euro 15,00 (quindici/00) una tantum; b) un indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in download e in upload) e delle velocità normalmente disponibili (in download e in upload) pari a euro 5,00 (cinque/00) una tantum. In alternativa è possibile per il cliente recedere, senza costi, dal contratto mediante comunicazione da inviare a Fastalp tramite raccomandata a/r o messaggio di posta elettronica certificata.

#### **ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

E' esclusa la corresponsione di indennizzi per cause di forza maggiore non imputabili a Fidoka, ovvero per un impedimento fuori dal controllo dell'operatore, non ragionevolmente prevedibile al momento della sottoscrizione del contratto, inevitabile e non superabile. Tra i casi di forza maggiore, rientrano a titolo meramente esemplificativo: catastrofi naturali (quali nubifragi, mareggiate, fulmini, terremoti), epidemie, guerre, insurrezioni, atto di imperio della Pubblica Autorità.

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che Fidoka non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

#### **RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

#### **RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI**

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

### **4.2 - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE - ConciliaWeb**

La risoluzione delle controversie tra Fidoka e il Cliente, a eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" <https://conciliaweb.agcom.it/> prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

## 5 - ADEMPIMENTI PRIVACY

Fidoka si impegna a osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso, rettifica e/o cancellazione delle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al GDPR.

Fidoka garantisce dunque il massimo rispetto della normativa del D.L. 196/2003, del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (GDPR) nonché del D. Lgs. 101/2018 ed ogni altra norma applicabile. Fidoka assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dalla normativa richiamata. Fidoka riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: [privacy@Fidoka.it](mailto:privacy@Fidoka.it). Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, Fidoka ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo: [dpo@Fidoka.it](mailto:dpo@Fidoka.it).

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito [www.fidoka.it](http://www.fidoka.it)

### 5.1 - TUTELA DEI DATI PERSONALI e BASE DATI UNICA (DBU)

Fidoka garantisce al Cliente la tutela di cui al GDPR. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui ai punti 4.1 o 4.2. Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità: i. tramite e-mail: [iscrizione@registrodelleopposizioni.it](mailto:iscrizione@registrodelleopposizioni.it), inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni ([registrodelleopposizioni.it](http://registrodelleopposizioni.it)); ii. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; iii. tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Fidoka si impegna a informare il Cliente del diritto di scelta dell'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Fidoka provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione tra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Fidoka e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

## 6 - OBIETTIVI DI QUALITA' PER IL 2025

Ai sensi Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

<b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0.6%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0.15%</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p><b>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>20 giorni</b></li> <li>● Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>28 giorni</b></li> <li>● Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>60 giorni</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>95%</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>95%</b></li> </ul> <p><b>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>50 giorni</b></li> <li>● Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>60 giorni</b></li> <li>● Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>70 giorni</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>95%</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>95%</b></li> </ul> <p>Contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: <b>n° 0</b></p> <p>Contratti completati e non acquisiti tramite call center: <b>100%</b></p>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizi o degradi, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: <b>9%</b>



<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p><b>per servizi forniti con propria infrastruttura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti <b>16 ore</b></li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>24 ore</b></li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>32 ore</b></li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <b>85%</b></li></ul> <p><b>per servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: <b>56 ore</b></li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>70 ore</b></li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>96 ore</b></li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>95%</b></li></ul>
--	--

Gli obiettivi di qualità annuali, sono disponibili al link:  
<https://bo.fidoka.net/Trasparenza/qualita-servizio.aspx>





## 7 - LINK UTILI

Servizio di assistenza	<a href="https://fidoka.it/assistenza-clienti/">https://fidoka.it/assistenza-clienti/</a>
Carta dei servizi	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/carta-servizi.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/carta-servizi.aspx</a>
Obiettivi di qualità	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/qualita-servizio.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/qualita-servizio.aspx</a>
Trasparenza tariffaria	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/tariffaria.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/tariffaria.aspx</a>
Trasparenza tecnica	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/tecnica.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/tecnica.aspx</a>
Sintesi contrattuali	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/informazioni-contrattuali.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/informazioni-contrattuali.aspx</a>
Condizioni generali	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/condizioni-contrattuali.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/condizioni-contrattuali.aspx</a>
Costi di attivazione e recesso	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/costi.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/costi.aspx</a>
Modem libero	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/modem-libero.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/modem-libero.aspx</a>
ConciliaWeb	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/concilia-web.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/concilia-web.aspx</a>
Misura Internet	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/misura-internet.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/misura-internet.aspx</a>
Parental Control	<a href="https://bo.fidoka.net/controlloparentale.aspx">https://bo.fidoka.net/controlloparentale.aspx</a>
Privacy policy	<a href="https://www.iubenda.com/privacy-policy/96258860">https://www.iubenda.com/privacy-policy/96258860</a>
Migliori tariffe	<a href="https://bo.fidoka.net/Trasparenza/migliori-tariffe.aspx">https://bo.fidoka.net/Trasparenza/migliori-tariffe.aspx</a>

